



COMUNE DI GALLIATE
Provincia di Novara

Ufficio del Difensore Civico
Dott.ssa Marta Maria Mazza

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA DAL
DIFENSORE CIVICO
NELL'ANNO 2009

Marzo 2010

(art. 66 dello Statuto Comunale 19/12/2001)

INDICE

Introduzione	pag.	3
Istanze ricevute	pag.	4
Casi di pertinenza del Difensore Civico	pag.	6
Casi di pertinenza del Difensore Civico aventi come interlocutori soggetti che contraggono con la pubblica amministrazione e concessionari di pubblici servizi	pag.	10
Casi non pertinenti	pag.	12
Aggregazioni istanze	pag.	14
L'identikit del Difensore Civico	pag.	15
Considerazioni e conclusioni	pag.	17

Introduzione

Signor Sindaco, Signori Assessori e Consiglieri Comunali, in adempimento alle norme dello Statuto comunale e dello specifico Regolamento che disciplina l'istituto del Difensore Civico, riferisco anche quest'anno circa il lavoro da me adempiuto nell'anno 2009, le richieste ricevute, gli interventi svolti e l'impostazione assunta.

Come l'anno scorso anche la relazione di quest'anno mantiene un'impronta più analitica.

Ho pensato di aggiungere anche qualche grafico per rendere più chiara la lettura e l'esposizione al pubblico, anche nel rispetto dei consigli ricevuti lo scorso anno.

Colgo l'occasione, prima di iniziare la vera e propria analisi, per rivolgere ufficialmente le mie congratulazioni al Sindaco e alla Giunta augurando loro "buon lavoro".

Come già avvenuto in questi mesi, assicuro la mia piena collaborazione per il buon andamento dell'attività amministrativa nell'ottica di una tutela sempre maggiore dei cittadini.

Rimanendo in tema di saluti e ringraziamenti approfitto per porgere il mio grazie al Segretario Generale, ai Responsabili dei Settori, al personale tutto degli apparati dell'Ente, per la disponibilità che ho potuto riscontrare nello svolgimento delle mie funzioni.

Un particolare ringraziamento va al personale del Settore Affari Generali per il supporto fruito svolgendo con professionalità ed impegno i compiti di segreteria dell'ufficio del Difensore Civico. Mi si permetta infine di salutare il Comandante Sig. Misics Franco, che, dal 1° gennaio 2010, ha raggiunto la meritata pensione.

Istanze ricevute

Le istanze ricevute, durante l'anno 2009, sono state complessivamente 30, 24 in meno rispetto al 2008.

Di esse, erano inerenti	2009	2008
a rapporti con organi comunali	9	20
a rapporti extra-comunali	21	34

Dai dati numerici si può notare un considerevole calo delle istanze nel loro complesso.

Questo risultato, a parere della scrivente, è la conseguenza dell'assenza protratta dal Difensore Civico, che per motivi personali ha dovuto sospendere il ricevimento al pubblico per ben 5 mesi.

L'incarico del Difensore Civico è ad personam; pertanto, lo stesso non può essere sostituito se non destituendolo e nominandone un altro bandendo un nuovo concorso.

Se si passa ad analizzare nel dettaglio le domande è visibile che entrambe le voci (comunali e extra comunali) hanno avuto una pari diminuzione: quanto alla prima voce le istanze sono diminuite di 12 unità, quanto alla seconda voce le istanze si sono ridotte di 13 unità.

Se si analizzano, invece, le istanze in riferimento alle competenze specifiche del Difensore Civico, è opportuno rilevare che tra quelle di natura extracomunali ve ne sono quattro, che, pur non avendo come interlocutore l'Ente Comunale, sono di pertinenza del Difensore Civico. Nello specifico si tratta di istanze avente per oggetto i rapporti con il Gestore del Servizio Idrico Integrato.

Le istanze extracomunali, benché decurtate dalle quattro unità di cui sopra, rimangono tuttavia un numero considerevole. Più della metà dei cittadini si è rivolta al Difensore Civico in modo improprio, sottoponendogli problematiche relative a rapporti perlopiù tra privati e per le quali la sottoscritta altro non ha potuto fare che ascoltare e dare dei suggerimenti.

Quanto, invece, agli esiti delle istanze di competenza del Difensore Civico: 5 hanno avuto esito positivo, 3 sono risultate infondate e un'altra non ha ancora trovato una soluzione adeguata.

CASI DI PERTINENZA DEL DIFENSORE CIVICO

Vengono di seguito riportate le istanze dei cittadini presentate in ordine di settori, oggetto sottoposto e azione svolta.

Settore

A) Tributi

- n. 2/2009-L'istante si rivolgeva al Difensore Civico in quanto insoddisfatto della risposta avuta in merito alla richiesta di chiarimenti circa il trattamento fiscale, ai fini I.C.I., per una abitazione principale composta da 2 unità immobiliari distintamente iscritti al catasto.
(Il Difensore Civico riproponeva il problema all'ufficio il quale con risposta scritta dettagliata confermava, spiegando la propria posizione al cittadino).

Conclusa.

B) Lavori Pubblici

- n. 4/2009 -Il cittadino si rivolgeva al Difensore Civico per avere conferma sulle risposte già avute in precedenza dall'ufficio competente nonché dal Sindaco per il negato permesso alla cessione privata ad estranei di alcuni posti della cappella di famiglia.
(Il Difensore Civico confermava, con il regolamento alla mano, le risposte già date).

Infondata.

n. 8/2009 -L'istante si rivolgeva al Difensore Civico per segnalare problemi di viabilità in Via Tiro a Segno, causati da lavori eseguiti da privati su strada pubblica.

(A seguito di richiesta, il Difensore Civico sollecitava l'ufficio, il quale nei giorni seguenti procedeva a ripristinare il manto stradale).

Conclusa.

n. 12/2009 –L'istante chiedeva l'intervento del Difensore Civico in quanto insoddisfatto delle risposte avute dall'ufficio in merito alle disposizioni contenute nel regolamento di polizia mortuaria.

(Il Difensore Civico riconfermava la posizione dell'ufficio).

Infondata.

C) Urbanistica

n.16/2009 -L'istante si rivolgeva al Difensore Civico in quanto riteneva non corretta la risposta ricevuta dall'ufficio circa la sua segnalazione in merito all'annoso problema inerente a inconvenienti igienico sanitari da lui subiti per l'incuria in cui versa il terreno del vicino di casa.

(Il Difensore Civico giudicando fondata la segnalazione del cittadino e ritenendo che vi fossero i presupposti legali per poter intervenire in relazione a rapporti tra privati, inviava una lettera all'ufficio competente, al Segretario e per conoscenza al Sindaco nonché all'assessore affinché rivedessero la propria posizione e adottassero gli opportuni provvedimenti; missiva alla quale non è stata data a tutt'oggi alcun riscontro).

Non conclusa.

n.17/2009 -L'istante si rivolgeva al Difensore Civico affinché richiamasse l'ufficio ad assolvere il proprio compito in merito all'applicazione dell'ordinanza sull'ambrosia.

(Il Difensore Civico sollecitava l'ufficio che nei giorni successivi provvedeva ad adempiere ai propri compiti).

Conclusa.

n.29/2009 -Il cittadino, invocando l'istituto dell'autotutela, chiedeva via e-mail al Difensore Civico di fare revocare l'ordinanza emessa nei suoi confronti per la mancanza delle condizioni di sicurezza dell'impianto termico.

(Il Difensore Civico, pur richiamando l'ufficio ad una maggiore oculatezza circa i presupposti giuridici giustificanti l'emissione di tali ordinanze in materia di sicurezza tecnica, confermava la posizione dello stesso non ravvedendo che ci fossero motivi tali per chiederne la revoca).

Conclusa.

D) Sindaco

n.23/2009 -L'esponente di un'associazione locale si rivolgeva al Difensore Civico per chiedere i tempi di risposta della pubblica amministrazione a seguito di richiesta di intervento.

(Il Difensore Civico, spiegava che secondo i dettami di legge i tempi di risposta sono 30 giorni).

Conclusa.

n.30/2009 -Il Difensore Civico veniva interpellato, insieme ad altri organi, in merito a una delibera di modifica della toponomastica dell'area del nuovo centro commerciale.
(Il Difensore Civico, reputava infondata la richiesta in quanto la delibera in oggetto non rientra nelle delibere sulle quali può esercitare il controllo).

Infondata.

CASI DI PERTINENZA DEL DIFENSORE CIVICO AVENTI COME INTERLOCUTORI SOGGETTI CHE CONTRAGGONO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E CONCESSIONARI DI PUBBLICI SERVIZI

Si tratta di tutte quelle istanze che hanno avuto come interlocutore soggetti che pur non essendo pubbliche amministrazioni in senso stretto esercitano tuttavia anche indirettamente un'attività pubblica così come prevede il Codice dei contratti pubblici. La legge infatti dice che i soggetti preposti all'attività di erogazione dei servizi, alla gestione delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali, qualsiasi forma essi assumano, rientrano nei compiti e nei doveri, nonché nelle osservanze (naturalmente nell'ambito della funzione pubblica così espletata), cui sono tenuti i soggetti richiamati dalle norme del Codice dei contratti pubblici che ho sopra citato.

A) Gestore servizio idrico integrato

n. 6/2009 -L'utente si rivolgeva al Difensore Civico per una richiesta di mancato risarcimento danni.

(Il Difensore Civico riteneva fondata la richiesta e, sentito l'ufficio competente, invitava a procedere alla liquidazione del danno).

Conclusa.

n.11/2009 -L'istante chiedeva al Difensore Civico delucidazioni in merito alle fatturazioni.

(Il Difensore Civico, sentito l'ufficio, dava risposte soddisfacenti al cittadino).

Conclusa.

n.21/2009-Il cittadino si rivolgeva al Difensore Civico per chiedere rimborso del nuovo allacciamento fognario non utilizzato.

(Il Difensore Civico convocava le parti ed osservando il suo ruolo di mediazione otteneva una liquidazione pari al 50% della richiesta di rimborso).

Conclusa.

n.26/2009 -L'istante si rivolgeva al Difensore Civico per un negato rimborso a seguito di errata fatturazione.

(Il Difensore Civico sentiva l'ufficio, il quale provvedeva dopo nuovo conteggio, a rimborsare quanto dovuto).

Conclusa.

CASI NON PERTINENTI

Si tratta di tutte quelle istanze, per le quali il Difensore Civico ha fornito informazioni su altre figure competenti, quale ad esempio il ruolo del Giudice di Pace o ha dato consigli di buon vicinato e civile convivenza; in molti casi, non potendo fare nulla ha solo ascoltato.

n. 1/2009 – Vertenza tra privati.

n. 3/2009 - Vertenza tra privati.

n. 5/2009 - Violazione Codice della Strada: date informazioni sulle modalità di ricorso.

n. 7/2009 – Vertenza tra privati: richiesta risarcimento danni ad un pubblico esercizio.

n. 9/2009 – Vertenza tra privati: articolo 892 c.c.

n.10/2009 - Vertenza tra privati: modalità di nomina dell'amministratore condominiale.

n.13/2009 – Revoca pensione sociale per mancanza di requisiti: no dimora stabile in Italia.

n.14/2009 – Vertenza tra privati.

n.15/2009 – Vertenza tra privati.

n.18/2009 – Vertenza tra privati.

n.19/2009 – Rapporti fra congiunti.

n.20/2009 – Vertenze tra privati: richiesta risarcimento danni cagionati da sinistro.

n.22/2009 – Vertenze tra privati: richiesta risarcimento danni.

n.24/2009 – Problemi con Agenzia delle Entrate.

n.25/2009 – Vertenza tra privati: richiesta risarcimento danni.

n.27/2009 – Vertenza tra privati.

n.28/2009 – Violazione codice della strada: date informazioni sulle modalità di ricorso.

AGGREGAZIONI ISTANZE

- **Individuali e collettive**

Presentate da singoli cittadini, generalmente a nome proprio, in qualche caso per deleghe di parenti 28

a carattere collettivo: gruppo di cittadini, comitati, associazioni, numerosi cittadini 2

- **Per sesso dei presentatori**

presentate da donne 8

da uomini 20

da gruppi/associazioni/comitati 2

- **Per nazionalità dei presentatori**

presentate da cittadini italiani 27

da cittadini stranieri 1

- **Per fasce di età**

0 – 20	0
20 – 30	1
30 – 40	5
40 – 50	2
50 – 60	8
60 – 70	5
70 – 80	3
80 – 90	2
90–oltre	1

Mancano i dati anagrafici di tre istanze, in quanto un cittadino ha inoltrato la segnalazione via e-mail e 2 sono gruppi.

L'identikit del Difensore Civico

Chi è:

Il Difensore civico è un organo di garanzia per tutti i cittadini e per ogni persona utente dell'amministrazione comunale e delle aziende di servizi comunali. E' eletto dal Consiglio Comunale ed esercita la propria funzione in piena autonomia dagli altri organi amministrativi.

Si consulta gratuitamente per problemi con il Comune e ci si può rivolgere a lui come singolo cittadino o come membro di un gruppo o di un'associazione.

Cosa fa:

Le competenze del Difensore Civico si possono tipizzare secondo questo schema:

a) **competenze d'impulso:** il Difensore Civico ha il compito di vigilare, a tutela dei cittadini, enti e promozioni sociali, sull'imparzialità e buon andamento degli uffici della pubblica Amministrazione, unicamente al fine di rilevarne eventuali irregolarità o ritardi e di fornire mezzi e rimedi per la loro eliminazione, in tal modo risultando titolare di solo funzione di tutela delle legalità e regolarità amministrative.

Chiede i documenti relativi ad una pratica, senza il limite del segreto d'ufficio, e convoca il responsabile dell'ufficio competente. L'ufficio competente è tenuto a dare risposta entro congruo termine.

Può attivare un provvedimento disciplinare nei confronti dei dipendenti che non gli prestano la dovuta collaborazione.

b) **competenze di controllo:** il Difensore Civico ha potere di controllo sulle delibere della Giunta e del Consiglio Comunale, qualora ne facciano richiesta scritta un quarto dei consiglieri comunali nei Comuni superiori ai 15.000 abitanti ovvero di un quinto nei Comuni con popolazione sino a 15.000, solo in tema di

appalti e affidamenti di servizi o forniture sopra la soglia comunitaria, delle dotazioni organiche e relative variazioni e delle assunzioni di personale; qualora riscontrasse delle irregolarità invita l'organo comunale ad eliminare i vizi.

- c) **competenze di intervento:** al Difensore Civico è affidato un compito particolarmente rilevante in materia di accesso ai documenti amministrativi; in particolare la legge riconosce al soggetto al quale l'Amministrazione locale abbia negato o diffuso l'accesso a determinati documenti, la possibilità di adire al Difensore Civico competente affinché proceda al riesame della determinazione adottata.
- d) **competenze processuali** di costituzione di parte civile nel processo penale relativo a reati che abbiano come vittime soggetti handicappati.

Considerazioni e conclusioni

Alla luce di quanto sopra esposto vorrei esprimere solo alcune semplici considerazioni.

Anche quest'anno si sono rivolti al Difensore Civico per lo più persone con problemi tra privati e non con l'Amministrazione Comunale.

Un altro gruppo considerevole di istanza ha riguardato i rapporti con il Consorzio per la gestione delle acque.

A proposito vorrei fare una proposta non facile da attuare, ma sicuramente di grande supporto per gli utenti: l'apertura di uno sportello ATO anche a cadenza quindicinale o mensile presso il Comune di Galliate dove i cittadini possono rivolgersi per risolvere problemi di fatturazione, consumi o anche solamente richiesta di informazioni o comunque sottoporre questioni inerenti al servizio. Quanto alle istanze comunali, i casi più rilevanti hanno avuto come oggetto la gestione del verde tra privati in riferimento alla ordinanza sull'ambrosia.

Come ho già avuto modo di riferire agli uffici competenti, nonché al Sindaco e agli assessori, ritengo opportuno che per l'anno prossimo venga emessa un'ordinanza più dettagliata, ma soprattutto che ci si attivi, in modo solerte per farla rispettare.

Ho concluso la mia relazione che spero essere stata chiara ed esauriente.