



COMUNE DI AREZZO  
Ufficio del Difensore civico

# Relazione al Consiglio Comunale sull'attività del Difensore civico nell'anno Duemilauno



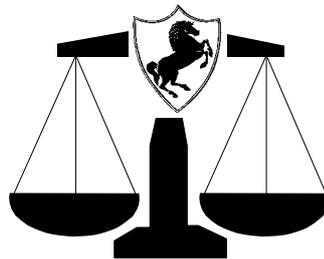
Arezzo, Marzo 2002

Il Difensore civico: avv. *Anna Maria Nuti*

**COMUNE DI AREZZO**

*Ufficio del Difensore civico*

**Relazione  
al Consiglio Comunale  
sull'attività  
del Difensore civico  
nell'anno Duemilauno**



*Arezzo, Marzo 2002*

---

*Il Difensore civico: avv. Anna Maria Nuti*

---

**Copia della relazione, in formato file.pdf, è consultabile e scaricabile dalle pagine dedicate all'Ufficio di difesa civica del Comune di Arezzo, inserite nel sito Internet [www.comune.aretzo.it](http://www.comune.aretzo.it)**

Presso l'Ufficio del Difensore civico, via Cesalpino 49 (tel. 0575 295692), sono ancora disponibili, fino ad esaurimento, copie delle seguenti pubblicazioni.



*Hanno collaborato alla redazione della presente relazione tutti i componenti dell'ufficio di difesa civica.*

*Colgo l'occasione per ringraziare, per il generoso impegno e per la professionalità dimostrata nello svolgimento della attività dell'ufficio, il dr. Giovanni Sanfilippo e la sig.ra Manuela Paggini.*

*Un particolare ringraziamento al dr. Franco Rossi, direttore dell'Ufficio Atti e Regolamenti, che ha curato, come di consueto, la realizzazione editoriale della pubblicazione.*

**a.m.n.**

## ***Sommario***

<i>Premessa</i>	pag. 5
1. L'amministrazione locale	pag. 5
2. Le trasformazioni dell'amministrazione	pag. 6
3. Il ruolo della difesa civica nel futuro dell'amministrazione	pag. 7
4. I mezzi della difesa civica	pag. 8
5. Le procedure di reclamo previste dalla carta dei servizi. Il difensore civico come strumento di tutela non giurisdizionale degli utenti	pag. 9
6. Il tentativo di organizzare in modo omogeneo nel territorio aretino l'utilizzo da parte dell'utenza dei vari strumenti non giurisdizionali di tutela	pag. 11
7. La trattazione dei reclami dell'utenza della Nuove Acque spa da parte del difensore civico comunale	pag. 12
8. La riforma della Commissione mista conciliativa all'interno della Azienda USL 8 di Arezzo	pag. 13
9. Il difensore civico ed il segretario generale del Comune. Una nuova dialettica nella assenza del direttore generale	pag. 14
10. L'attività del difensore civico come membro componente dell'Ufficio per il referendum	pag. 15
11. Difficoltà di accesso dei soggetti deboli al servizio di difesa civica. Stato di attuazione del progetto concordato con l'assessorato alle Politiche Sociali	pag. 18
12. Gruppo di studio USL 8 ed Ufficio Ambiente del Comune di Arezzo per il coordinamento e l'accertamento delle competenze in materia di igiene, sanità, limiti e potere sanzionatorio	pag. 19
13. Partecipazione del difensore civico alla riunione del Comitato di direzione e determinazioni dello staff dirigenziale: nuova sede e menzione della ricorribilità al difensore civico contenuta negli atti a rilevanza esterna	pag. 20

14. Collaborazione con il difensore civico della Provincia di Arezzo e coordinamento con il difensore civico della Regione Toscana. Istanze di nomina di commissari ad acta	pag. 21
15. I controlli eventuali di legittimità	pag. 21
16. Dati relativi all'attività svolta dall'ufficio nell'anno 2001	pag. 22
16.1. Brevi osservazioni sulla qualità dei rapporti intercorsi con i vari uffici e servizi e con le società che gestiscono servizi comunali	pag. 23
16.2. Attività istituzionale dell'ufficio: casi rilevanti ed analisi dei risultati statistici a confronto con gli anni precedenti	pag. 26
• Tabelle pratiche aperte nel 2001	
• Tabella pratiche aperte nel 1999 ed archiviate nel 2001	
• Tabella pratiche aperte nel 2000 ed archiviate nel 2001	
• Tabella relativa all'esito delle pratiche presentate nel corso dell'anno 2001	
• Tabella delle pratiche aperte e concluse nel 2001	
• Grafico riassuntivo delle istanze ricevute dal 1996 al 2001	
• Grafico dei pareri orali non istruiti nel corso del 2001	
16.3. Attività extra-competenza: verso altri enti locali e verso soggetti pubblici e privati	pag. 41
<i>Conclusioni</i>	pag. 41
 <i>Allegati</i>	
1 Giudizio di ammissibilità pronunciato dall'Ufficio per il referendum in data 25.5.2000	pag. 45
2 Giudizio di ammissibilità pronunciato dall'Ufficio per il referendum in data 21.8.2001	pag. 47
3 Codice di Buona Condotta amministrativa approvato con risoluzione del Parlamento Europeo in data 6.9.2001	pag. 51
4 Legge Regione Toscana n. 2 del 2.1.2002	pag. 60

## ***Premessa***

Una volta all'anno il difensore civico presenta la relazione sulla propria attività al Consiglio Comunale. Fino ad oggi la relazione si è aperta con la definizione delle caratteristiche dell'istituto della difesa civica. Quest'anno si intende iniziare invece con la delinea-zione dei caratteri istituzionali della amministrazione pubblica che contiene al suo interno un ufficio di difesa civica.

Questo cambiamento di prospettiva trova la sua ragione nella necessità di sottolineare la strumentalità dell'ufficio della difesa civica al perseguimento degli scopi della amministrazione, strumentalità che, se pur con naturali connotati di possibile conflittualità, può essere resa operativa ed efficace solo dalla volontà della stessa amministrazione controllata di verificare in contraddittorio con il proprio difensore civico, di volta in volta, la corrispondenza del contenuto dei propri atti alla funzione pubblica da lei svolta e di provvedere ad eliminare eventuali incongruità.

Come evidenziato da autorevole dottrina<sup>1</sup> infatti, a monte della individuazione della funzione del difensore civico, vi è la concezione della amministrazione: una concezione che tra i suoi strumenti richiede o giustifica l'istituzione del difensore civico.

Cominceremo pertanto a delineare il concetto di amministrazione che si è sviluppato negli anni con particolare riferimento al rinnovamento normativo che si è susseguito dagli anni '90 ad oggi. E' su tale concetto e sul suo confronto in assemblea consiliare che si intende modellare, si auspica in pieno accordo ed armonia con la amministrazione comunale, la presente e futura funzione dell'ufficio di difesa civica.

## ***1. L'amministrazione locale***

Alla domanda che cosa è l'amministrazione oggi è possibile rispondere con una formula solo apparentemente banale: *l'amministrazione si qualifica come servizio ai cittadini.*<sup>2</sup>

La tradizionale definizione della funzione amministrativa come mirata alla realizzazione dell'interesse dello Stato, interesse inteso sempre come qualcosa di diverso ed altro rispetto all'interesse dei cittadini e comunque proprio di un Ente organizzato sovrapposto alla società, è stata travolta dalle innovazioni normative degli ultimi anni.

---

<sup>1</sup> Prof. Umberto Allegretti, in "Il Difensore Civico Toscano vent'anni dopo: 29 aprile 1975 - 29 aprile 1995", Atti seminario di verifica e studio del 29.4.1995, ed. Regione Toscana, Appendice pp. 89 e ss.

<sup>2</sup> Ibidem, p. 89

La concezione ottocentesca dello Stato liberale, sorta per reazione e contrapposizione all'arbitrio dello Stato assoluto, poneva a cardine delle garanzie di imparzialità e giustizia del proprio operato il raggiungimento dell'*interesse superiore pubblico* a mezzo di strumenti dotati di autonoma forza cogente.

Nello stato liberale e nel successivo stato democratico lo sviluppo ed il progresso della amministrazione è stato individuato nel sempre più ampio riconoscimento delle garanzie poste a tutela dei diritti dei cittadini. Tuttavia proprio in questo storico cammino di conquista le garanzie sono state strutturalmente viste come qualcosa di altro rispetto al pubblico potere e sono state concepite come ad esso esterne e contrapposte.

Nel suo modello puro l'amministrazione si presentava come forma distinta anche sociologicamente dalla società; alla *separatezza* della organizzazione amministrativa si connetteva strettamente la *segretezza* sia della organizzazione sia della azione amministrativa.<sup>3</sup>

In questa architettura solo il giudice, per sua natura terzo, indipendente ed imparziale, poteva essere chiamato a dirimere i conflitti insorti tra amministrazione e cittadini.

L'intervento del giudice tuttavia ha da sempre comportato tempi lunghi ed oneri per entrambe le parti ma soprattutto per la parte più debole che, nella contrapposizione Stato-cittadini è costituita sicuramente da questi ultimi.

Il controllo sulla attività amministrativa dunque si realizzava originariamente solo a mezzo di verifiche ex post che potevano giungere ad una definizione del conflitto quando il danno era stato già provocato e magari non era più riparabile.

Ciò ha prodotto, specie per le questioni di minore rilevanza per le quali appariva diseconomico affrontare i lunghi tempi e gli alti costi giudiziari, quel senso di frustrazione per la carente tutela effettiva dei propri diritti sofferta dai cittadini della nostra amministrazione pubblica.

## ***2. Le trasformazioni dell'amministrazione***

La Costituzione repubblicana rivoluziona il concetto di amministrazione statale che passa da semplice guardiana dell'ordine pubblico a propulsore per la integrazione economica e sociale della collettività. Negli anni successivi alla sua entrata in vigore si verifica un progressivo avvicinamento tra amministrazione e società e si istituzionalizza la partecipazione del cittadino alla attività amministrativa sia come singolo sia come formazione sociale.

Cade il corollario della segretezza della azione amministrativa non più giustificato dalla contrapposizione istituzionale tra lo Stato ed i cittadini.

Il principio di imparzialità e buon andamento vengono letti congiuntamente e non come

---

<sup>3</sup> M. Nigro, Enciclopedia giuridica, voce *Amministrazione pubblica*, p. 2. Istituto della enciclopedia italiana.

in passato quando si riferiva l'imparzialità al dovere della amministrazione di trattare imparzialmente i cittadini ed il buon andamento al principio interno di efficienza nella azione amministrativa che si riferiva al diverso interesse superiore pubblico perseguito.

Oggi i cittadini vogliono imparzialità (giustizia) ed efficienza assieme perché non può esistere una giustizia inefficiente o una efficienza informata a principi ingiusti. In questo senso vanno le riforme della amministrazione che dagli anni '90 hanno novellato le norme del procedimento amministrativo, hanno introdotto le carte dei servizi, il concetto di trasparenza e di responsabile organizzativo, di partecipazione, accesso, hanno ristrutturato gli enti locali e la loro azione amministrativa.

### ***3. Il ruolo della difesa civica nel futuro dell'amministrazione***

Se si concepisce l'amministrazione come quadro all'interno del quale viene organizzato e favorito lo sviluppo dell'agire dei cittadini (come proclama l'art. 2 della Costituzione) l'organizzazione viene non più considerata come un qualcosa di primario, superiore e contrapposto ai cittadini ma viene ricondotta ad un piano se pur essenziale, strumentale, e finalizzato alla promozione delle attività ed ai diritti dei cittadini.

L'amministrazione deve trattare i cittadini "con rispetto e cortesia" come richiesto dalle carte dei servizi e non deve porsi autoritativamente nei rapporti con essi.

Come afferma la dottrina, l'amministrazione deve consentire a ciascuno di sentirsi in condizioni adeguate a sviluppare la propria libertà.

"A chi soprattutto? Ai piccoli, ai deboli, a coloro che non partono da condizioni privilegiate è necessario trovarsi a proprio agio nella casa pubblica e quindi esercitare i propri diritti, svilupparne le proprie capacità".<sup>4</sup>

E' in questa amministrazione che si colloca la figura del difensore civico, anche essa figlia della trasformazione degli anni '90.

Se il giudice esterno che interviene a procedimento concluso non garantisce da solo questa nuova espressione di tutela dei cittadini, uno strumento esterno ed allo stesso tempo concomitante con l'azione amministrativa, collocato nella struttura organizzativa, potrà intervenire mentre si forma l'attività amministrativa, potrà intervenire anticipando l'azione più determinante del giudice informando l'amministrazione del fatto che vi sono manchevolezze nel suo procedimento e consentendo alla stessa di provvedere in sede di autotutela ad eliminare i disservizi.

Il difensore civico potrà intervenire, anche per segnalare inefficienze non altrimenti valutabili e sanzionabili dall'autorità giudiziaria.

Il Prof. Massimo Carli già Difensore civico della Regione Toscana in una battuta sintetizzava: "Se le file sono troppo lunghe, non posso andare dal giudice!".

---

<sup>4</sup> U. Allegretti, ibidem, p. 96.

In questo senso il difensore civico può aiutare la amministrazione a raggiungere quegli standards di efficienza e di cortesia richiesti dall'ordinamento informandola tempestivamente delle lamentele presentate dall'utenza.

Il difensore civico può inoltre, se i mezzi messi a sua disposizione lo consentono, raggiungere quelle fasce più deboli della popolazione come i giovani, gli anziani, i portatori di handicap, gli immigrati, tutti soggetti che di fatto meno di altri sono in grado di esercitare le proprie capacità ed i loro diritti.

Il difensore civico può costituire uno sportello a cui questi soggetti possono rivolgersi anche per avere indicata la strada istituzionale da percorrere all'interno dei servizi offerti dallo Stato per raggiungere i loro obiettivi, per vedere tutelati i loro diritti, per consentire la loro partecipazione consapevole alla vita politica della società.

#### ***4. I mezzi della attività di difesa civica***

L'obiezione che viene di solito sollevata è come può il difensore civico operare, privo come è di mezzi autoritativi.

In uno Stato così poco amichevole con i suoi cittadini come si cala un istituto modellato in ordinamenti storicamente più sensibili al corretto rapporto con gli amministrati? Certamente con difficoltà di approccio in quanto la sua configurazione come magistratura di persuasione può strutturalmente confliggere con la vecchia cognizione dello Stato autoritario in cui le istanze dei cittadini o di soggetti diversi dalla organizzazione sono considerati contrapposti alle esigenze dell'interesse pubblico.

Il suo modus operandi deve percorrere strade di rigoroso rispetto della propria funzione e dei propri limiti ma con la altrettanto rigorosa applicazione dei principi giuridici che è chiamato a far rispettare: legalità, imparzialità, efficienza.

La capacità di svolgere la propria funzione sta nella forza morale che deriva dai mezzi giuridici messi a sua disposizione dall'ordinamento. Questo rende non puramente inerme la figura cui è dato di utilizzare anche gli strumenti della informazione, della sollecitazione e della denuncia per dare voce alle istanze dei cittadini.

L'intervento del difensore civico può evidenziare - anzi, di norma evidenzia - storture o disservizi verificati nella attività amministrativa. Questo intervento se giustificato dalla necessità di far cadere l'attenzione della amministrazione su aspetti della propria attività che possono non essere conformi ai principi di imparzialità e buon andamento può giungere anche alla contrapposizione netta della segnalazione alla volontà espressa dalla amministrazione.

Sta agli amministratori saper leggere in quella contrapposizione la necessaria ed istitu-

zionale funzione di richiamo e di sollecitazione al rispetto dei principi dell'ordinamento che deve svolgere il difensore civico e non banalizzare il rifiuto dell'acquiescenza considerandolo come una ribellione cospirativa contro gli interessi superiori della amministrazione.

Infatti, se l'amministrazione si qualifica come servizio ai cittadini, difficilmente il richiamo all'applicazione dei principi dell'ordinamento può essere portatore di interessi contrapposti all'interesse pubblico.

La favola dei vestiti nuovi dell'imperatore da secoli ammonisce chi governa a non circondarsi di consiglieri che non sono in grado di indicarne gli errori per tema anche soltanto di una perdita di favore.

La difesa civica non ha altro strumento che la correttezza e la applicazione della legge per dare forza giuridica ed etica alla sua azione e la possibile contrapposizione delle sue istanze alle indicazioni della amministrazione non può costituire un freno all'azione del difensore civico, pena la sua stessa credibilità istituzionale.

Il difensore civico deve mantenere la sua terzietà non diventando un collaboratore subordinato alla amministrazione di governo né costituendo un polo alternativo al potere degli organi di governo.

Se, come si è detto, il comune interesse della amministrazione e della difesa civica è quello di dare spazio e promozione alle possibilità dell'agire dei cittadini tutelate dalla legge, non vi è neppure teoricamente il rischio di un conflitto di interessi.

Spetta pertanto alla sola amministrazione apprezzare ed utilizzare al meglio questo istituto, nella consapevolezza che esso è stato istituito dall'ordinamento per contribuire al perseguimento delle finalità che le sono proprie e che sono coincidenti con quelle dei cittadini che proprio attraverso quello strumento le fanno pervenire le loro istanze e che possono anche contenere critiche all'azione amministrativa.

## ***5. Le procedure di reclamo previste dalla carta dei servizi. Il difensore civico come strumento di tutela non giurisdizionale degli utenti***

L'argomento è attualmente oggetto in questi anni di studio e di riflessione in vari ambiti dottrinali.<sup>5</sup>

Nella amministrazione riformata e posta istituzionalmente al servizio dei cittadini la concomitante privatizzazione di alcuni servizi pubblici ha reso la pretesa dell'efficienza e della qualità meritevole di tutela dinanzi all'ordinamento.

Le carte dei servizi poste a garanzia e tutela degli standards di qualità forniti nella ero-

---

<sup>5</sup> Vedi tra gli altri, in *"Il servizio pubblico tra attività economiche e non economiche"* a cura di D. Sorace, il contributo di R. Briani, "Le procedure di reclamo previste dalla carta dei servizi, nel quadro dei mezzi di tutela non giurisdizionale degli utenti".

gazione dei servizi ai cittadini sono divenute la base contrattuale di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento anche in questi settori di erogazione di servizi collettivi.

Le carte, oltre a garantire la qualità dei servizi, aprono la strada alla partecipazione del cittadino alla cosa pubblica consentendogli la facoltà di proporre reclami e suggerimenti volti a segnalare disservizi, manchevolezze o abusi e finalizzati in ultima analisi alla verifica della ottimizzazione della erogazione del servizio.

Questa impostazione della organizzazione dei rapporti tra ente erogatore (sia esso pubblico o privato) e cittadini-utenti comporta l'esigenza, come in passato sentita dall'apparato organizzativo dello Stato, di consentire una risoluzione dei possibili conflitti tra le due parti, alternativa al ricorso al giudice che anche qui si presenta successivo e non necessariamente ripristinatorio e comunque non in grado di prevenire il contenzioso.

Le forme di tutela non giurisdizionale attualmente a disposizione dell'utente si presentano sotto molteplici e disomogenee forme che spesso si sovrappongono in un puzzle difficilmente decifrabile ed utilizzabile.

Ciascun ente può infatti prevedere diversi mezzi alternativi (conciliazioni, arbitrati), modulandoli sulle sue necessità più che su quelle dell'utenza che spesso si limita ad aderire ai controlli predisposti dall'ente erogatore attraverso proprie strutture interne non potendo opporre un contraddittorio autorevole e parimenti informato.

Diversi sono anche i canali di affluenza delle istanze presentate dall'utenza che possono essere presentate direttamente all'ente o alle associazioni di tutela dei consumatori o ai sindacati o a comitati spontanei o anche al difensore civico.

Diverse sono le sorti dei reclami così presentati e diverse sono le procedure di esame del fatto lamentato. Per semplici problemi materiali spesso risolvibili a mezzo di banale buon senso si può assistere a due, tre istruttorie diverse condotte con criteri diversi da diversi soggetti latori e rappresentanti delle istanze del medesimo utente, istruttorie che possono pervenire a risultati opposti e contraddittori senza contribuire, di fatto, alla reale soluzione dei problemi.

Il patrocinio fornito agli utenti assume così la forma di una difesa di parte, qualche volta anche solo di interessi di parte e non della collettività degli utenti, che si contrappone all'organizzazione dell'ente che persegue un interesse proprio e forse anche diverso da quello della collettività degli utenti, ammantato dell'aura di indiscutibilità della necessità del raggiungimento del proprio fine di lucro connaturato (e quindi anche eticamente accettato) agli enti che operano in forma privatistica.

Letta in questa prospettiva la moderna riforma in senso efficientistico della amministrazione erogatrice di servizi collettivi può portare alla ricostituzione dell'obsoleto modello di rapporto tra governanti e governati in cui le due parti vengono ad essere portatrici di interessi diversi e come tali vengono a trovarsi strutturalmente in conflitto. Ogni ulteriore garanzia data all'utente costituisce un intralcio al perseguimento degli interessi superiori dell'ente ed è vista come un freno all'efficienza ed efficacia della azione dello stesso.

Questa qui formulata potrebbe apparire una lettura improbabile solo a chi non ha sperimentato nei fatti i primi approcci dell'utenza con gli erogatori di servizi collettivi privatizzati e a chi non ha verificato la strenua difesa dell'interesse privato e della forma privatistica da parte dei gestori di fronte alla richiesta legittima di estensione naturale della attività di intervento e di controllo istituzionale proposta da parte della difesa civica a questi ambi-

ti di offerta di servizi ai cittadini.<sup>6</sup>

Solo il progressivo processo di regolamentazione e di previsione esplicita ed istituzionale della ricomprensione di detti ambiti operativi nella competenza del difensore civico ad opera del Consiglio Comunale ha consentito ai cittadini di mantenere anche sui servizi collettivi gestiti in forma privatistica la possibilità di presentare istanze al difensore civico.

In assenza di un chiaro disegno normativo ed in presenza di tale molteplicità di modelli e di soggetti coinvolti, l'attività del difensore civico può costituire uno strumento privilegiato di verifica istituzionale e di risposta interna alla amministrazione che deve essere posto a tutela dei cittadini prima che i conflitti tra ente ed utenza assumano patrocinatori diversi ed anche portatori di interessi diversi rispetto a quello, comune a gestori ed utilizzatori, alla trasparenza, alla efficacia e alla efficienza del servizio.

Deve essere data alla istituzione la facoltà di intervenire in fase pre-contenziosa per risolvere autonomamente i disservizi segnalati dall'utenza e di verificare l'ottemperanza degli organi responsabili della gestione del servizio alle indicazioni provenienti dall'ufficio competente a ricevere i reclami nonché ad effettuare un puntuale riscontro delle modificazioni organizzative da apportare in accoglimento di segnalazioni presentate dall'utenza.

## ***6. Il tentativo di organizzare in modo omogeneo nel territorio aretino l'utilizzo da parte dell'utenza dei vari strumenti non giurisdizionali di tutela***

Nel corso dell'anno è stato abbozzato un progetto, in collaborazione con la CCIAA di Arezzo, per lo svolgimento di una giornata di studio volta a raggiungere l'obiettivo della razionalizzazione dei mezzi di tutela non giurisdizionali dei cittadini dinanzi alle amministrazioni pubbliche.

Tale progetto prevedeva il futuro coinvolgimento di tutte le parti sociali interessate quali le associazioni di tutela dei consumatori, gli ordini ed i collegi professionali, l'Azienda USL 8, le aziende erogatrici di servizi pubblici collettivi, i difensori civici del territorio, gli organi di governo locale del territorio etc.

Il progetto si è arenato per mancanza di organi istituzionali propulsori in grado di collaborare per la corretta individuazione dei soggetti interessati e per la materiale organizzazione dell'incontro. Con questa relazione si rivolge un appello alla CCIAA, al Sindaco, al Presidente della Provincia affinché si facciano portatori di questo compito innovativo di grande rilevanza per la cittadinanza.

---

<sup>6</sup> Vedi anche, solo nella esperienza del Comune di Arezzo, le argomentazioni utilizzate in passato dalla AISA spa e dall'amministrazione comunale per esonerare l'attività di erogazione del servizio di smaltimento rifiuti dalla competenza della difesa civica.

Riuscire a metter ordine nella complessa rete di strumenti di tutela significa consentire realmente ai cittadini di poter utilizzare quello che teoricamente l'ordinamento pone a garanzia dei loro diritti ma che di fatto si disperde tra mille rivoli diversi a causa della mancanza di coordinamento tra i vari organi e della sistematica disinformazione degli utenti.

La maturità della nostra amministrazione e la sua tradizione democratica potrebbero consentirle questa innovativa e sperimentale esperienza. Ciò potrebbe costituire il primo esempio in Toscana ma anche in Italia di effettivo coordinamento tra le istituzioni volto alla concreta attuazione delle garanzie contenute nelle carte dei servizi.

### ***7. La trattazione dei reclami dell'utenza della Nuove Acque spa da parte del difensore civico comunale***

La Nuove Acque spa, di concerto con l'ufficio di difesa civica comunale ha scelto la strada di regolamentare questa attività di verifica svolta dal difensore civico recependola in un protocollo operativo sottoscritto dal difensore civico e dalla società.

Questo esperimento potrebbe costituire, ove portato a termine, il primo esempio di formalizzazione ed accettazione del controllo svolto dalla difesa civica in espresso riconoscimento del valore organizzativo della verifica anche per l'ente privato erogatore del servizio collettivo.

Si tratta di una rivoluzione rispetto ai conflitti registrati nel territorio tra aziende private ed istanze proposte dalla difesa civica e si pone come naturale espressione di questo nuovo modo di intendere l'amministrazione al servizio del cittadino precorrendo nei fatti l'intervento normativo che si sente così necessario.

Il progetto è in "gestazione" ormai da oltre un anno e trova tutt'ora dei freni nella sua concreta attuazione, a testimonianza della storica diffidenza che permea le amministrazioni di fronte all'aumento delle garanzie poste a tutela dei diritti dei cittadini.

Si auspica tuttavia che si possa entro i primi mesi del 2002 raggiungere l'accordo dando rilevanza anche giuridica al protocollo operativo che regolerà l'attività della difesa civica nei confronti dei reclami presentati dall'utenza delle Nuove Acque spa.

In attesa si fa presente comunque che, nonostante ripetute richieste e solleciti, l'ufficio di difesa civica non soltanto non ottiene tempestive risposte ai quesiti presentati dall'utenza ma, pur avendo richiesto anche formalmente un appuntamento con la rinnovata dirigenza della Nuove Acque spa, non ha avuto ad oggi riscontro in tal senso.

## **8. Le riforme della Commissione Mista Conciliativa all'interno della Azienda USL 8 di Arezzo**

Nello stesso cammino si pone il progetto di riforma della *Commissione Mista Conciliativa* costituita all'interno della Azienda USL 8 di Arezzo presieduta dal difensore civico.

La riforma si inserisce in un più ampio contesto di cui sono apristrada esperienze straniere più mature che utilizzano l'ombudsman come tutore dell'idoneità ed efficacia dell'erogazione dei servizi al pubblico.<sup>7</sup>

La Commissione si occupa, come è noto, del riesame delle istanze presentate dall'utenza all'ufficio relazioni con il pubblico e per le quali l'interessato abbia ricevuto una risposta da parte della azienda ritenuta non sufficiente, soddisfacente o errata.

La procedura di questo secondo grado di riesame, prevista da un regolamento aziendale redatto sulla matrice di uno schema tipo predisposto dalla Regione Toscana, si è rivelata con il tempo inidonea a trattare istanze portatrici di situazioni soggettive sempre più tutelate dall'ordinamento e contenenti dati sensibili.

Il discrimine tra richiesta della attività di riesame e denuncia di fatti perseguibili penalmente ha reso la fragile struttura della commissione insufficiente a fornire all'utente ed agli operatori dell'azienda un corretto approccio ai disservizi segnalati.

Si è reso necessario pertanto un ripensamento della funzione e delle competenze della commissione che è sfociato in un progetto messo a punto dai membri della commissione e la stessa Azienda USL 8.

Il progetto è in fase di conclusione ed i suoi risultati saranno sottoposti alla direzione aziendale affinché valuti l'opportunità di provvedere alla modifica dell'attuale regolamento per consentire alla commissione di svolgere la propria attività con modalità adeguate alla materia da trattare, efficienti ed effettive.

Anche qui si attende un concreto intervento della direzione aziendale per promuovere l'applicazione e la conoscenza di questo strumento di verifica tra gli utenti e gli operatori.

Anche la Commissione Mista Conciliativa può infatti rimanere confusa tra quei numerosi strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie a disposizione di un utenza male informata e quindi, di fatto, incapace di utilizzare questo strumento che rimane inoperante come altri mezzi di tutela stragiudiziale.

Solo una direzione aziendale che concretamente voglia verificare in contraddittorio con l'utenza l'efficacia e l'efficienza della sua attività ha interesse a che questa commissione possa trovare una corretta collocazione all'interno della organizzazione aziendale.

Solo una direzione aziendale che ha interesse alla promozione della trasparenza ed efficienza della propria struttura provvederà a verificare i risultati e le segnalazioni che gli

---

<sup>7</sup> Come evidenziato da R. Briani, idem p. 30, in riferimento al Health Service Commissioner, il difensore civico incaricato del riesame dei reclami presentati dagli utenti del servizio sanitario inglese.

vengono indirizzate dall'utenza.

E si auspica che la direzione della Azienda USL 8 partecipi fattivamente alla fase conclusiva di questo percorso di ricerca e di rinnovamento.

### ***9. Il difensore civico ed il segretario generale del comune. Una nuova dialettica nella assenza del direttore generale***

La nuova organizzazione della amministrazione comunale non comprende attualmente la figura del direttore generale.

Il rapporto tra difesa civica e segretario generale del Comune, relativizzato in presenza di un organo di vertice della organizzazione degli uffici ed oggetto di esplicita novella regolamentare, viene ad assumere, in questa contingenza, un ruolo di nuova rilevanza in assenza del direttore generale.

Pur modificata strutturalmente nelle proprie funzioni dal nuovo corso legislativo, la figura del segretario generale mantiene il ruolo di garante della legittimità dell'operato della amministrazione e come tale deve essere interpellata dal difensore civico ogni qual volta l'operato della amministrazione appaia non conforme alla normativa vigente.

Il segretario generale, pur compreso nel ruolo di tecnico fiduciario degli organi di governo, può sollecitare gli uffici ad adempiere nei termini di regolamento ai compiti che la legge impone per il rispetto dei diritti dei cittadini e può, nell'interesse della amministrazione, richiederne anche coattivamente l'esecuzione ove essa sia ritenuta obbligatoria (art. 25 regolamento del Difensore civico).

Non a caso l'amministrazione comunale ha posto l'apparato organizzativo dell'ufficio di difesa civica all'interno della segreteria generale del Comune. Ciò significa che esiste un legame funzionale anche tra i due organi ed una parziale identità di finalità nelle funzioni che entrambi svolgono all'interno della amministrazione.

Con ciò si auspica che possa ogni volta trovarsi, nonostante le oggettive contraddizioni del sistema normativo che legano i due organi a svolgere attività talvolta di fatto in conflitto di interesse, ove possibile, lo strumento tecnico di conciliazione o almeno contemperamento delle situazioni soggettive di cui è portatrice l'utenza e degli interessi perseguiti dalla amministrazione.

Per fare ciò si fa conto, soprattutto, sulla grande esperienza e professionalità del segretario generale, dr. Felice Strocchia, che non sta a me qui menzionare a favore di tutti.

## ***10. L'attività del difensore civico come membro componente dell'Ufficio per il referendum***

Lo statuto del Comune di Arezzo nel titolo II, tra gli istituti di partecipazione popolare, inserisce il referendum consultivo, propositivo o di indirizzo.

L'art. 18 dello statuto prevede, tra l'altro, che l'*Ufficio per il referendum*, chiamato a valutare l'ammissibilità del quesito, sia composto dal Presidente dell'Ordine degli avvocati della Provincia di Arezzo, o suo delegato, dal Segretario generale del Comune e dal Difensore civico comunale.

### ***1. Conclusione della procedura referendaria promossa in data 15.5.2000 in materia di privatizzazione della Azienda Farmaceutica Municipalizzata (AFM)***

Nel corso del 2001 l'Ufficio del referendum ha provveduto a concludere la procedura referendaria promossa in data 15.05.2000 dal "Comitato cittadino per la salvaguardia e lo sviluppo del ruolo pubblico e sociale delle farmacie comunali di Arezzo" il cui quesito era del seguente tenore: "*Sei favorevole al mantenimento della gestione pubblica e della funzione sociale della Azienda Farmaceutica Municipalizzata di Arezzo?*"

L'Ufficio del referendum ha dichiarato ammissibile il quesito referendario in data 25.5.2000 (allegato 1).

Il Sindaco di Arezzo in data 20.09.2000 ha indetto il referendum per la data dell'8.4.2001.

Il Comitato promotore, con istanza motivata, ha richiesto ai sensi dell'art. 13 dello Statuto l'annullamento del referendum.

L'Ufficio per il referendum, con atto del 22.2.2001, ha dichiarato l'annullamento della procedura referendaria e specificamente ogni adempimento di natura elettorale.

### ***2. Svolgimento della procedura referendaria promossa nel luglio 2001 in materia di privatizzazione della Azienda Farmaceutica Municipalizzata spa di Arezzo (AFM spa)***

Nella seconda metà del luglio 2001 è stato presentato, con deliberazioni di quattro Circoscrizioni comunali ai sensi dell'art.18 lett. b dello Statuto, un nuovo quesito referendario, analogo al precedente, in materia di gestione della Azienda Farmaceutica Municipalizzata del seguente tenore: "*Sei favorevole al mantenimento della proprietà pubblica e della funzione sociale della AFM spa ( Azienda Farmaceutica Municipalizzata spa) di Arezzo?*".

L'Ufficio per il referendum ha dichiarato ammissibile il quesito referendario in data 21.8.2001 (allegato 2).

Il Presidente del Consiglio Comunale in data 28.8.2001 inviava ai membri dell'Ufficio per il referendum una lettera contenente osservazioni in merito ad aspetti di illegittimità e di inopportunità contenuti nel giudizio di ammissibilità del quesito referendario.

L'ufficio, pur non essendo previsto da regolamento l'intervento di terzi nella procedura, provvedeva ad esaminare il contenuto della lettera e provvedeva in data 30.08.2001 a confermare la dichiarazione di ammissibilità precedentemente espressa.

Il Sindaco di Arezzo in data 31.8.2001 indiceva il referendum per la data del 18.11.2001.

In data 12.11.2001 veniva notificato al Comune di Arezzo un ricorso amministrativo presentato da due cittadini elettori del Comune di Arezzo, consiglieri di Circoscrizione, contro il Comune di Arezzo, l'Ufficio per il referendum del Comune di Arezzo, avverso il decreto n. 1 del Sindaco di Arezzo del 31.8.2001 di indizione del referendum, avverso la dichiarazione di ammissibilità del quesito del 21.8.2001 e la sua successiva conferma del 30.8.2001. Il ricorso comprendeva la istanza di sospensione di efficacia degli atti impugnati e quindi della procedura referendaria.

L'ufficio per il referendum, preso atto del contenuto del ricorso, invitava il Sindaco in data 12.11.2001 a valutare l'opportunità della costituzione in giudizio dell'ente, per la tutela degli atti posti in essere dai suoi organi, in relazione a tutti gli aspetti coinvolti dal ricorso, non esclusi quelli connessi alla giurisdizione del giudice adito e chiedeva al Sindaco di assicurare all'Ufficio per il referendum la necessaria assistenza legale per la costituzione in giudizio, qualora l'amministrazione non dovesse direttamente provvedervi.

Il Sindaco, con lettera del 13.11.2001 negava la ammissibilità della costituzione in giudizio dell'Ufficio per il referendum, ritenendolo un'articolazione organizzativa dell'ente al pari degli altri uffici in cui è divisa la struttura comunale e privo di personalità giuridica propria. Circa la costituzione in giudizio dell'ente il Sindaco si riservava di esaminare l'invito dell'Ufficio per il referendum onde prendere i provvedimenti del caso.

L'amministrazione comunale non si costituiva in giudizio.

Con deliberazioni del 13.11.2001 rispettivamente n. 76, n. 98 e n. 92 la Circoscrizione 6 *Palazzo del Pero*, la Circoscrizione 1 *Giovi* e la Circoscrizione 2 *Fiorentina* deliberavano di costituirsi in giudizio al fine di respingere il ricorso al Tar presentato dai consiglieri delle Circoscrizioni Saione e Rigutino e per la reiezione della sospensiva ivi richiesta invitando il Sindaco di Arezzo ad attivare le misure necessarie per costituirsi e resistere.

La Giunta Comunale con deliberazioni 865, 866 e 867 del 14.11.2001 sospendeva i termini di esecutività delle deliberazioni di costituzione in giudizio delle Circoscrizioni.

In data 15.11.2001 il Tar Toscana seconda sezione con ordinanza n.1287/2001 R.O. respingeva l'istanza di sospensione con la seguente motivazione: *"in relazione alla controversa fattispecie ed avuto riguardo agli elementi di causa, non è consentito individuare, sia pure ad una prima delibazione, la sussistenza del requisito consistente nel fumus boni*

*iuris, non risultando l'atto introduttivo del giudizio suscettivo di previsione favorevole, quanto al suo accoglimento (omissis)".*

Il referendum veniva svolto in data 18.11.2001. La consultazione non raggiungeva il quorum strutturale previsto dallo Statuto per la sua validità.

Con riferimento alla partecipazione del difensore civico alla materia referendaria è necessario sottolineare quanto segue circa la sovrapposizione di competenze proprie a competenze derivanti dalla partecipazione del difensore civico all'Ufficio per il referendum.

L'Ufficio per il referendum è un organo collegiale competente a "pronunciare il giudizio di ammissibilità o di non ammissibilità del referendum sottoposto al suo esame di legittimità, sia sotto il profilo dell'analisi della proposta referendaria in sé sia sotto il profilo della regolarità di tutte le operazioni compiute fino al momento della presentazione della richiesta".<sup>8</sup>

Compite tutte le operazioni di controllo, sentiti i proponenti, il collegio, con atto collegiale motivato, adottato a maggioranza dei suoi componenti, decide pronunciando il proprio giudizio di ammissibilità o di non ammissibilità del referendum.

La partecipazione del difensore civico in qualità di componente dell'Ufficio per il referendum, prevista peraltro in moltissimi statuti e regolamenti comunali, comporta la possibile sovrapposizione di funzioni tra quelle proprie della difesa civica e quelle specifiche dell'ufficio.

Si era già fatto presente nella precedente relazione che si riteneva inopportuno che il difensore civico procedesse nella trattazione di questioni relative ai rapporti tra organi della amministrazione e promotori del referendum sollevate dai cittadini anche se esse avessero per oggetto omissioni, abusi, in applicazione di norme, disservizi in genere e comunque atti per i quali è competente istituzionalmente il difensore civico.

La scelta di non intervenire in veste di difensore civico su atti o fatti sui quali è stato espresso il giudizio dell'ufficio del referendum o comunque connessi allo svolgimento della procedura referendaria, scelta motivata dalla indubbia necessità di non dover procedere da parte dello stesso soggetto ad un successivo e duplice esame dello stesso atto in base alle due concomitanti competenze, priva di fatto i cittadini del servizio offerto dalla difesa civica negli atti e nelle materie relative al referendum.

Così il difensore civico, di fronte alla richiesta di intervento promossa da un cittadino che denunciava il mancato assolvimento da parte della amministrazione di atti procedurali connessi al referendum, ha dovuto, in applicazione del principio sovraesposto, chiedere l'intervento del difensore civico regionale chiamandolo a risolvere con il suo intervento il conflitto di competenza.

La soluzione adottata, di concerto con l'ufficio di difesa civica regionale, ha consentito, almeno in parte, la ricostituzione della fruibilità del servizio a favore di quei cittadini che presentano istanze al difensore civico in materia referendaria.

---

<sup>8</sup> G. Rizzo, *I referendum comunali*, p. 42, ed. CEL.

### ***11. Difficoltà di accesso dei soggetti deboli al servizio di difesa civica. Stato di attuazione del progetto concordato con l'assessorato alle Politiche Sociali***

Prima di passare all'esame dei risultati della attività svolta nel corso del 2001 è necessario soffermarsi sul problema strutturale forse più grave che affligge il servizio di difesa civica e cioè la difficoltà di raggiungere i cittadini più deboli, quelli che più frequentemente si trovano in difficoltà con lo svolgimento di pratiche amministrative.

Come sopra già indicato,<sup>9</sup> questi soggetti possono essere individuati esemplificatamente negli anziani, nei minori, nei portatori di handicap, nei cittadini extracomunitari e comunque in tutti quei soggetti che per le più varie ragioni possono considerarsi socialmente svantaggiati.

Come messo in evidenza già nella relazione dello scorso anno, l'ufficio lamentava la scarsa fruizione del servizio da parte di questi soggetti mentre si evidenziava che l'accesso all'ufficio era utilizzato da cittadini dotati di istruzione medio-alta, spesso assistiti da professionisti, che sceglievano la difesa civica tra i tanti strumenti a loro disposizione.

Per ovviare ai limiti sovraesposti l'ufficio, fin dal 1996, ha richiesto innanzitutto lo spostamento della sede in locali più accessibili al pubblico e privi di barriere architettoniche. Ciò è avvenuto nel settembre del 2001 e finalmente oggi il Comune di Arezzo ha una sede dell'ufficio del difensore civico più accessibile anche dal pubblico portatore di handicap.<sup>10</sup>

Nel contempo l'ufficio ha presentato all'assessorato alle Politiche Sociali un progetto di sensibilizzazione del personale addetto ai servizi sociali e di informazione a favore degli operatori (assistenti sociali, personale docente delle scuole comunali e statali, personale direttivo di centri sociali di aggregazione per anziani e di centri di accoglienza per extracomunitari, personale degli uffici giudiziari dell'ufficio del giudice tutelare di Arezzo) e dell'utenza (studenti, ospiti di case di cura e di riposo, ospiti di centri di accoglienza per minori e per cittadini extracomunitari etc.) da realizzare nel corso del 2001 in collaborazione proprio con l'assessorato competente.

L'ufficio di difesa civica ha effettuato nel corso del 2001 l'attività che da solo, senza il supporto dell'assessorato, era in grado di realizzare e cioè ha provveduto ad inviare copia di una pubblicazione contenente informazioni circa le caratteristiche e le competenze del servizio di difesa civica a tutte le scuole del territorio, a tutti i centri sociali e di accoglienza, a tutte le associazioni di tutela dei minori.

L'ufficio ha altresì provveduto a prendere contatto con il Presidente del Tribunale di Arezzo e specificamente anche con l'ufficio del Giudice Tutelare per coordinare eventuali attività che l'ufficio di difesa civica può svolgere, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali a favore dei soggetti che si rivolgono all'ufficio del giudice tutelare formulando richieste che non rientrano nei compiti istituzionali della giustizia ma che possono avere

---

<sup>9</sup> Cfr. supra, p. 6.

<sup>10</sup> Sulla nuova ubicazione della sede, cfr. infra.

rilevanza per gli uffici comunali del territorio.

Manca ancora la realizzazione della parte forse più rilevante del progetto e cioè della attività di informazione e coordinamento del personale interno della amministrazione comunale al fine di formare un canale operativo istituzionale di scambio di conoscenze e competenze in materia di accesso dei cittadini disagiati alle strutture ed ai servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni.

Di fatto il coordinamento tra ufficio e servizi sociali avviene oggi solo su base occasionale e su iniziativa personale dei singoli operatori. Mancano istruzioni operative organizzative impartite dalla direzione del servizio.

Si auspica che la realizzazione del progetto, che è rimasto fino ad oggi solo parziale, possa essere resa effettiva e compiuta grazie al fattivo intervento dell'assessorato secondo le linee ed i contenuti già concordati anche in sede di commissione consiliare Affari Sociali.

Si ricorda infine che la Regione Toscana si sta muovendo ormai da due anni per la realizzazione di un osservatorio per la tutela dei minori su tutto il territorio regionale organizzato con la collaborazione del Difensore civico regionale e del suo staff operativo. Tale progetto, cui collabora anche l'ufficio di difesa civica comunale in qualità di componente dell'ufficio sullo studio di fattibilità, partito successivamente all'iniziativa promossa dalla difesa civica comunale nel territorio, verrà attuato a breve.

### ***12. Gruppo di studio USL 8 ed Ufficio Ambiente del Comune di Arezzo per il coordinamento e l'accertamento delle competenze in materia di igiene, sanità, limiti e potere sanzionatorio***

Nel corso del 2001 è stata promossa una attività di approfondimento sulla materia in rubrica da Azienda USL 8, Ufficio Ambiente del Comune e difensore civico per eliminare le incertezze operative, fatte sorgere da una normativa confusa e non coordinata, in materia di accertamento e sanzione di violazioni di leggi e regolamenti di igiene e sanità pubblica.

Tali incontri di studio avevano il fine di coordinare le diverse e talvolta sovrapposte competenze dei vari uffici dei due enti chiamati ad accertare e sanzionare le violazioni, a beneficio della velocizzazione dei protocolli operativi consentendo una più efficace azione da parte di entrambe le amministrazioni.

Un primo incontro è stato effettuato e per questo si ringrazia la dr.ssa Bidini, dirigente della u.o. Igiene e Sanità nei luoghi di lavoro della azienda USL 8 di Arezzo per il fattivo contributo prestato.

Tuttavia si fa presente che la lunga interruzione dei lavori dovuta ai rispettivi alti carichi di lavoro sta compromettendo la prosecuzione della attività appena abbozzata ma che già

fornisce sicure garanzie di vantaggio anche per l'utenza.

Si auspica pertanto che tale attività di coordinamento tra istituzioni possa essere fatta riprendere nel corso del 2002 consentendo la soluzione di quei casi di limitato coordinamento che tutt'oggi allungano i tempi dei controlli sollecitati dall'utenza.

### ***13. Partecipazione del difensore civico alla riunione del Comitato di direzione e determinazioni dello staff dirigenziale: nuova sede e menzione della ricorribilità al difensore civico contenuta negli atti a rilevanza esterna.***

Nel Marzo 2001 il difensore civico è stato invitato dal direttore generale a partecipare ad una riunione del Comitato di direzione.

In tale occasione il difensore civico ha fatto presente le due condizioni ancora da attuare e necessarie alla effettiva operatività dell'ufficio: una sede più consona e la menzione della facoltà per il cittadino di far ricorso all'ufficio del difensore civico in caso di potenziale conflitto con la amministrazione negli atti esterni emanati dalla amministrazione comunale e delle aziende municipalizzate.

Su entrambi i punti vi è stata convergenza di intenti tra direzione dell'ente e difensore civico.

Alla prima richiesta è stata già data attuazione.

Alla seconda, che richiedeva un approfondimento circa l'individuazione delle tipologie di atti su cui far menzione della facoltà di ricorso al servizio di difesa civica e circa la esatta individuazione del contenuto della avvertenza informativa, non è stata ancora oggi data attuazione.<sup>11</sup>

*Si ritiene che tale intervento, praticamente a costo zero per l'amministrazione, possa essere lo strumento per il raggiungimento di una duplice finalità: una corretta informativa dell'utenza sulla esistenza del servizio ed una omogenea e sistematica offerta di risoluzione precontenziosa di qualsiasi potenziale conflitto dei cittadini con l'amministrazione derivante da suoi atti esterni.*

*Si auspica che questa amministrazione voglia definire nel corso del 2002 questo ulteriore e forse definitivo strumento di promozione dell'informazione in materia di difesa ci-*

---

<sup>11</sup> Per il recepimento da parte della amministrazione dell'art.19 del *Codice di buona condotta amministrativa* sollecitato dal Difensore civico della Unione Europea (Mediatore Europeo), approvato con risoluzione del Parlamento Europeo del 6.9.2001, che contiene l'obbligo di inserire tale menzione negli atti esterni delle amministrazioni, cfr. infra nelle conclusioni e per il testo del provvedimento negli allegati al n. 3.

*vica, consentendo l'attuazione di una condizione che questo ufficio ritiene essere pregiudiziale per la propria effettiva funzionalità.*

#### ***14. Collaborazione con il difensore civico della Provincia di Arezzo e coordinamento con il difensore civico della Regione Toscana. Istanze di nomina di commissari ad acta.***

La difesa civica comunale ha proseguito nella ordinaria attività di collaborazione con gli uffici di difesa civica provinciale e regionale raccogliendo e trasmettendo le istanze pervenute all'ufficio comunale agli altri uffici competenti.

Gli automatismi e la fattiva collaborazione tra gli uffici, ormai divenuta una tradizione acquisita, consente la tutela integrata del cittadino del comune di Arezzo anche nelle materie di competenza provinciale e regionale.

In particolare continuano gli interventi a doppia firma promossi dalle difese civiche comunale e provinciale in quelle materie che rientrano parziariamente nelle competenze di entrambi gli enti locali. La scelta della trattazione congiunta consente di evitare il sovrapporsi di interventi e facilita la risoluzione più celere delle controversie.

La collaborazione con il difensore civico della Regione consente invece la analisi dei casi di malasanità denunciati dall'utenza della Azienda USL 8 che richiedono una valutazione medico-legale terza del percorso assistenziale. Il Difensore civico regionale fornisce altresì da sempre consulenza e documentazione per l'utenza della difesa civica comunale che chiede interventi verso pubbliche amministrazioni dello Stato; in casi particolari, ove la difesa civica comunale non abbia ottenuto la spontanea collaborazione richiesta ad uffici di amministrazioni pubbliche del territorio, il difensore civico regionale provvede direttamente alla trattazione delle istanze sul territorio aretino utilizzando le competenze conferitegli dalla legge Bassanini. Il difensore civico comunale ha altresì trasmesso al difensore civico regionale competente le istanze presentate dalla cittadinanza contenenti richieste di nomina di commissario ad acta.

#### ***15. I controlli eventuali di legittimità***

L'art. 11 comma 3 del Testo Unico degli Enti Locali prevede che il difensore civico comunale e provinciale svolgono la funzione di controllo nell'ipotesi prevista dall'art.127 ovvero le funzioni di controllo eventuale di legittimità già previste dall'art. 17 comma 38 e 39 della Legge n. 127/1997. Tale attività, alternativa al controllo effettuato dal comitato

regionale di controllo, permette di procedere alla verifica della legittimità delle deliberazioni consiliari, in presenza di prefissati quorum di richiedenti, quando le stesse riguardino le materie individuate al primo comma dell'articolo.

In seguito alla recente riforma costituzionale ed in particolare con l'entrata in vigore della legge Costituzionale n. 3 del 18/10/2001, recante "Modifiche al Titolo V della parte seconda della Costituzione", che all'art. 9 comma 2 sancisce l'abrogazione dell'art. 130, sarebbe venuta meno la fonte normativa che attribuiva il potere di controllo all'organo regionale ossia ai CO.RE.CO.

La Regione Toscana, con la legge n.2 del 2.1.2002 (allegato 4), nel prendere atto della mutata situazione, ha deciso la soppressione del Comitato Regionale di Controllo nonché l'abolizione di ogni forma di controllo preventivo di legittimità sugli atti degli enti locali, attribuendo contestualmente l'esercizio dei poteri sostitutivi, in particolare in materia di finanza locale, al Difensore civico regionale, chiamato a provvedere, previa diffida ad adempiere, attraverso la nomina di un commissario "ad acta". Tale competenza risulta esclusa quando la legge statale o regionale prevede l'intervento sostitutivo di altri organi o della Regione o di alcuno dei suoi organi istituzionali (art. 3 comma 2).

Le materie d'intervento del Difensore civico regionale riguardano l'adozione del bilancio preventivo, del rendiconto, dei provvedimenti di accertamento dello stato di dissesto, dei provvedimenti di riequilibrio, nonché di ogni altro atto previsto come obbligatorio dalla legge e la cui mancata adozione è equiparabile dalla legge statale alla mancata adozione del bilancio preventivo.

La materia dovrebbe tuttavia essere a breve oggetto di apposita disciplina legislativa ad opera di un decreto legge recentemente approvato dal consiglio dei ministri che interviene sulla delicata materia dei bilanci preventivi degli enti locali, attribuendone il controllo ai prefetti.

In buona sostanza, ed in attesa del ddl di attuazione della legge costituzionale n. 3/2001, viene stabilito di affidare ai prefetti, in via transitoria, il compito di nominare il commissario ad acta per la predisposizione dello schema di bilancio e per l'approvazione dello stesso.

In attesa della determinazione normativa della materia non rimane tuttavia che sottolineare come il potere di controllo preventivo di legittimità di competenza del difensore civico comunale e provinciale previsto dal T.U. degli enti locali, in assenza di una esplicita abrogazione da parte del legislatore nazionale, dovrebbe continuare ad esercitarsi, non ravvisandosi nel dettato della legge regionale un orientamento vincolante che possa supplire nell'interpretazione o addirittura abrogare una disposizione del Testo Unico.

## ***16. Dati relativi all'attività svolta dall'ufficio nell'anno 2001***

L'anno trascorso ha presentato nuovi elementi di valutazione critica dell'attività dell'ufficio.

Come sarà illustrato più ampiamente in seguito nel corso del 2001 vi è stato un sensibile calo nel numero delle pratiche istruite (142, un dato numerico che ci riporta ai livelli del 1998) ed un aumento delle pratiche trattate oralmente senza la apertura formale di un fascicolo e con il rilascio di un parere (196 contro i 150 del 2000).

Ciò può essere senz'altro imputato alla maggiore conoscenza da parte dell'ufficio delle problematiche più comunemente sollevate dall'utenza e con la immediata soluzione del quesito proposto ove già trattato in precedenza dall'ufficio.

Quest'ultimo dato numerico positivo deve tuttavia essere valutato anche tenendo conto dell'oggettivo calo di affluenza che si è verificato a seguito dello spostamento della sede da via S. Niccolò a via Cesalpino 49.

Lo spostamento della sede, accompagnato solo dalla pubblicità effettuata a cura dell'ufficio e consistente in comunicati stampa ed affissione di manifesti, non è stato probabilmente sufficiente a fornire una adeguata pubblicizzazione delle nuove modalità di erogazione del servizio a favore dell'utenza. Anche la mancanza di una adeguata insegna di segnalazione dell'ufficio, il cui progetto, vagliato dalla Sovrintendenza è ancora in fase di realizzazione, rischia di limitare l'affluenza di utenza al servizio.

L'amministrazione, che in occasione di aperture di altri uffici e servizi ha effettuato notevoli campagne di pubblicizzazione (per tutti valga il volo di gabbiani che ha accompagnato l'apertura della nuova sede dell'*Informagiovani*, concomitante con il trasloco dell'ufficio di difesa civica) non ha invece contribuito analogamente a consentire una adeguata comunicazione all'utenza dell'ubicazione del servizio di difesa civica.

Come ogni anno si ripete che solo una adeguata sensibilizzazione dell'utenza attuata a mezzo di strumenti istituzionali della amministrazione può consentire un adeguato sviluppo del servizio e che solo una amministrazione effettivamente interessata alla promozione della difesa civica e della partecipazione dei cittadini-utenti può consentire un adeguato sviluppo del servizio che per tanti aspetti è ancora nuovo e strutturalmente estraneo agli storici rapporti tra gestori del potere pubblico e cittadini-clienti.

A tal fine si ribadisce la necessità di un rapido intervento di adeguamento della modulistica comunale con l'inserimento della menzione della facoltà di reclamo dinanzi all'ufficio di difesa civica contenuta in calce agli atti esterni della amministrazione comunale.

Ciò, se finalmente attuato, costituirà un valido strumento omogeneo e capillare di pubblicizzazione del servizio praticamente a costo zero per l'amministrazione.

### ***16.1. Brevi osservazioni sulla qualità dei rapporti con i vari uffici e servizi e con le società che gestiscono servizi comunali***

Innovando rispetto alle precedenti relazioni annuali si è voluto quest'anno introdurre dei brevi cenni sulla qualità delle relazioni intercorrenti con i vari Uffici e Servizi del Comune di Arezzo nonché con le società che gestiscono servizi comunali. La scelta risulta motivata dall'esigenza di offrire a chi legge un quadro reale del lavoro svolto e degli obiettivi rag-

giunti dall'Ufficio che giustifica la propria presenza e fonda il proprio ruolo nella collaborazione offerta dall'Ufficio o Servizio del comune di volta in volta interpellato.

Questo perché risulti palese che, ove l'interlocutore dimostra scarsa o assente disponibilità nel riscontrare le richieste di chiarimenti, si innesca un meccanismo di inefficienza-ritardo nell'attività dell'Ufficio che inevitabilmente produce una sensazione di sfiducia nel cittadino-utente che, se reiterato, conduce alla delegittimazione nell'opinione pubblica delle funzioni istituzionali del comune.

La panoramica che segue può inoltre costituire un utile indicatore per verificare il grado di attenzione che l'Ufficio, giunto ormai al sesto anno di attività, è riuscito a conquistare e, conseguentemente, a determinare quali siano le prospettive per la sua futura attività.

#### ***a) Area Vice Segreteria ed Affari Istituzionali***

Nell'ambito dell'Area le problematiche oggetto di istanze hanno interessato esclusivamente i Servizi Demografici ed Elettorali da cui è pervenuta la collaborazione richiesta sia con contatti telefonici sia con richieste epistolari di chiarimenti.

#### ***b) Area Gestione del Personale***

Limitatamente alle competenze istituzionali dell'Ufficio sono state inoltrate e sempre riscontrate richieste di collaborazione all'Ufficio Gestione Amministrativa del Personale riguardanti in particolare questioni attinenti procedure concorsuali di selezione del personale attivate dal Comune di Arezzo.

#### ***c) Area Scuola e Servizi Sociali***

Le istanze presentate all'Ufficio hanno riguardato prevalentemente l'attività dei Servizi Sociali, evidenziando ancora una volta l'urgenza e attualità delle problematiche relative al mondo degli anziani e dei soggetti comunque privi delle risorse sufficienti per condurre una esistenza dignitosa. L'attenzione dell'Ufficio si è concentrata su questioni prevalentemente procedurali e di applicazione di norme e regolamenti, richiedendo in proposito chiarimenti e ottenendone riscontro, sebbene talvolta con certo ritardo.

#### ***d) Area Cultura Sport e Turismo***

Scarse in verità risultano essere state le istanze riguardanti l'area in oggetto, e tuttavia significative perché hanno interessato questioni di estrema attualità quale la corretta utilizzazione di immagini riguardanti minori e la necessaria attività di prevenzione e quindi informazione che deve soprintendere al coinvolgimento dell'infanzia in qualunque tipo di progetto o manifestazione.

#### ***e) Area Ambiente e Sanità***

Rappresenta sicuramente uno degli interlocutori "privilegiati" dell'Ufficio, considerato

l'elevato numero di istanze presentate e l'eterogeneità delle problematiche rappresentate, che peraltro testimoniano la vastità dell'ambito di operatività dell'area. Si deve sicuramente ritenere positivo il trend dei contatti intercorsi con le varie articolazioni della struttura che ha nella generalità dei casi riscontrato con tempestività e completezza alle richieste inoltrate. Ci sembra tuttavia doveroso evidenziare il particolare atteggiamento costruttivo con cui ha offerto la propria collaborazione il responsabile dell'Ufficio Verde Pubblico, testimoniando disponibilità e professionalità verso l'attività svolta dall'Ufficio anche nei casi di più difficile trattazione.

#### ***f) Area Urbanistica***

Le istanze presentate hanno per lo più interessato il Servizio Edilizia in particolare concentrandosi su richieste di verifica di presunti abusi edilizi, in tal senso spesso intersecandosi le competenze dell'Ufficio con quelle della Polizia Municipale nell'attività di verifica dell'abuso. Si è riscontrata una apprezzabile disponibilità da parte dei responsabili dei rispettivi Uffici e Servizi che hanno contribuito fattivamente alla risoluzione delle questioni loro sottoposte.

#### ***g) Area Attività Economiche***

Nell'ambito dell'Area le richieste di chiarimenti risultano indirizzate esclusivamente all'Ufficio Commercio ed hanno riguardato maggiormente la verifica della regolarità del rilascio delle autorizzazioni commerciali. Bisogna in verità evidenziare che i riscontri ricevuti non sempre hanno corrisposto in maniera soddisfacente alle problematiche sollevate sia in termini di congruità che di tempestività della risposta.

#### ***h) Area Progettazione e Realizzazione Nuove Opere Pubbliche***

Gli Uffici interessati hanno purtroppo da sempre rappresentato l'interlocutore più difficile in quanto quasi mai partecipi alle reiterate richieste di collaborazione. Anche se poche in verità risultano essere le istanze che nel corso del 2001 hanno interessato l'ambito di operatività dell'Area, l'Ufficio si è trovato, soprattutto in passato, impossibilitato ad attingere le informazioni necessarie all'istruzione della pratica per l'assenza di disponibilità nei destinatari delle richieste.

#### ***i) Area Mobilità***

L'articolazione dell'Area in uffici-cardine quali la Viabilità, l'Ufficio Traffico e la Polizia Municipale ne ha reso inevitabilmente determinante il contributo che si è quasi sempre connotato in termini di disponibilità e tempestività. La eterogeneità e complessità delle problematiche sottoposte alla verifica degli Uffici, spesso bisognose di sopralluoghi o riscontri tecnici, ha comportato qualche volta dei ritardi nell'informazione che tuttavia è stata quasi sempre completa e soddisfacente.

### ***l) Area Patrimonio***

Le scarse verifiche richieste sono state riscontrate con puntualità dagli Uffici interpellati.

### ***m) Gestione dei servizi comunali***

Come noto la novella al regolamento ha "istituzionalizzato" la competenza dell'Ufficio nei riguardi dei soggetti, pubblici e privati, ai quali sia affidata la gestione dei servizi pubblici comunali. Come accaduto nel biennio precedente la mole più consistente di istanze ha interessato la società Nuove Acque spa, ed ha riguardato problematiche varie, perlopiù riconducibili alle iniziali difficoltà di gestione di una rete idrica che necessita di interventi strutturali. Risultano in verità ancora rappresentate perplessità sulla trasparenza e correttezza delle fatture nell'articolarsi delle varie voci, di cui peraltro la società ha sempre fornito ampia e tempestiva motivazione non sempre incontrando il parere favorevole dell'Ufficio. Non si è purtroppo ancora riusciti a formalizzare il progetto di convenzione per la gestione congiunta dei reclami che, sebbene partito con i migliori auspici, si è recentemente arenato senza apparenti motivazioni e sebbene ancora oggi sollecitato dall'Ufficio.

Le istanze che hanno interessato l'AISA spa hanno teso alla verifica della correttezza nell'applicazione della tariffa e sono state correttamente riscontrate e con puntualità.

## ***16.2. Attività istituzionale dell'ufficio: casi rilevanti ed analisi dei risultati statistici a confronto con gli anni precedenti***

### ***a) Carenze nell'erogazione idrica in località Rigutino***

Con una nota del Presidente della Circoscrizione 5 *Rigutino*, inviata alla società gestore del servizio idrico in Arezzo oltreché al Prefetto, al Sindaco ed al Difensore civico del capoluogo toscano, sono stati rappresentati i persistenti disagi dei residenti nella frazione di Rigutino, alle prese, in specie durante la stagione estiva, con improvvise interruzioni della fornitura di acqua potabile. Il coinvolgimento delle massime autorità cittadine e dell'Ufficio di difesa civica è scaturito dalle lamentele di residenti e commercianti di fronte al perdurare nel tempo dell'annoso problema cui non ha fatto seguito alcun apprezzabile intervento da parte della società Nuove Acque spa. Alla questione è stato altresì dato ampio spazio nella stampa locale ed il Sindaco di Arezzo ha personalmente richiesto chiarimenti in merito all'Amministratore Delegato della società. L'Ufficio ha inoltre sottoposto la problematica all'Autorità d'Ambito Territoriale n. 4 al fine di verificare la regolarità del servizio fornito ai sensi del vigente regolamento di somministrazione di acqua potabile.

La società Nuove Acque spa, riconoscendo l'attualità e l'indifferibilità della questione, ne ha individuato la principale causa nell'espansione demografica della frazione, che ha comportato un consistente aumento della domanda di acqua potabile. Con una comunicazione cui ha fatto seguito un incontro promosso da questo Ufficio tra il responsabile della società Nuove acque spa, un rappresentante dell'AATO n. 4, il Presidente della Circoscri-

zione 5 Rigutino e lo stesso difensore civico, preso atto dell'avvenuta risoluzione della questione, sono state individuate tutte le misure necessarie ad impedire per il futuro il ripetersi di carenze nell'approvvigionamento idrico della frazione, evidenziando al contempo l'opportunità che in simili frangenti la popolazione residente venga tempestivamente ed adeguatamente informata dalla società di ogni disservizio.

***b) Richiesta contributo aree non metanizzate***

La legge n. 488/1999, legge finanziaria per l'anno 2000, ha previsto determinate agevolazioni fiscali sul consumo di GPL e gasolio da riscaldamento, consistente in un contributo economico, a favore di residenti in frazioni "non metanizzate" ricadenti in determinate "fasce climatiche" del comune, e allo scopo demandando all'Ente locale competente l'individuazione, mediante delibera consiliare, delle suddette frazioni. Il Comune di Arezzo ha quindi individuato, incaricando la COINGAS spa della necessaria ricognizione, quelle frazioni i cui residenti potevano fruire del suddetto contributo, determinando tuttavia le diffuse lamentele di numerosi cittadini che, nel rivolgersi all'Ufficio, hanno denunciato evidenti disparità di trattamento nell'erogazione del contributo. La delibera consiliare che individuava le frazioni "beneficiarie" del contributo non estendeva infatti l'agevolazione fiscale alle unità immobiliari rifornite con gasolio da riscaldamento, come invece specificatamente previsto dalla legge finanziaria. Era inoltre poco chiara l'applicazione della disposizione normativa nella parte in cui escludeva dal beneficio coloro che pur risiedendo in frazioni metanizzate, non erano ancora serviti dalla rete del metano in quanto ricadenti in "aree di case sparse", disposizione che per questo motivo era oltremodo bisognevole di un parere tecnico. Risultava altresì inesatto, ad un attento esame, l'elenco delle località ammesse a godere dell'agevolazione fiscale, in quanto non ricomprendente ulteriori località che, benchè confinanti con aree servite, erano approvvigionate con GPL o gasolio da riscaldamento e pertanto attualmente "non metanizzate".

Le osservazioni proposte dall'Ufficio hanno determinato una ridefinizione dei criteri di attribuzione del contributo in oggetto, e, con successiva delibera consiliare, lo stesso è risultato esteso sia ai possessori di impianto a gasolio, sia a tutti coloro i quali, benchè residenti in aree di case sparse all'interno di località metanizzate, risultavano non serviti dalla rete del metano, sia inoltre a tutti coloro che risiedevano in località che nella precedente delibera risultavano escluse.

***c) Selezione di bambini per produzione televisiva***

Su segnalazione del genitore di un bambino iscritto ad una scuola elementare della città, l'Ufficio è venuto a conoscenza della richiesta, da parte di una società di produzione televisiva e con il patrocinio dell'amministrazione comunale e del dirigente del Circolo Didattico interessato, di procedere ad una selezione di bambini, previa opportuna visione dei medesimi all'interno dei locali del plesso scolastico. Ai genitori è stata allo scopo indirizzata una liberatoria con cui veniva richiesto il consenso alla ripresa dei bambini e allo sfruttamento delle immagini, senza alcuna previa informativa in merito all'iniziativa e agli obiettivi scolastico-formativi della stessa. Solo successivamente il direttore scolastico inviava ai genitori una lettera con cui l'Assessorato alle Politiche Giovanili e l'Assessorato alla Promozione della città richiedevano la collaborazione delle scuole ai fini dell'effettuazione di tali riprese. Consta peraltro che ancor prima della consegna ai bambi-

ni della liberatoria da far firmare ai genitori, alcuni di loro siano stati visionati dal regista della produzione televisiva.

L'Ufficio, del tutto concorde con le legittime apprensioni dei genitori, ha inoltrato al dirigente del competente circolo didattico una richiesta di chiarimenti in merito alla verifica della legittimità della procedura adottata per il coinvolgimento di minori custoditi dalla istituzione scolastica nonché circa la conformità di tali attività con gli interessi pubblici alla educazione dei minori perseguiti dalle istituzioni scolastiche e alla sicurezza delle immagini così raccolte. Pur riscontrandosi nella risposta del dirigente scolastico esclusivamente l'intenzione di aderire all'invito rivolto dall'amministrazione comunale ad una collaborazione delle istituzioni scolastiche onde permettere alcune riprese televisive che comunque avevano come unico obiettivo la valorizzazione della città, l'Ufficio ha inteso sottolineare l'importanza e l'attualità di una problematica, quale quella dello sfruttamento delle immagini dei minori, che oggi più che mai assume una triste e drammatica connotazione legata allo sfruttamento dei minori stessi per fini illeciti.

#### ***d) Area verde riservata ai cani***

L'amministrazione comunale, al fine di realizzare degli spazi riservati esclusivamente ai cani e quindi dividere le aree verdi in settori con fruibilità diversificata in modo da garantire adeguate condizioni di igiene e tranquillità almeno negli spazi solitamente frequentati da bambini, ha adottato la decisione di dislocare nove aree riservate ai cani nei diversi parchi cittadini. La realizzazione di una di queste aree all'interno del giardino Modigliani ha tuttavia determinato la reazione di un cittadino residente nelle immediate adiacenze del parco, il quale ha sollevato la problematica della eccessiva vicinanza della suddetta area alle abitazioni e ai passaggi pedonali di accesso al condominio, paventando anche la probabile carenza di adeguate condizioni igieniche. Il responsabile del servizio verde pubblico del comune, pur smentendo tutte le affermazioni avanzate dal cittadino istante, ha comunque lasciato supporre che un eventuale spostamento dell'area sarebbe potuto avvenire solo in autunno, per motivi agronomici.

Di fatto, l'autunno successivo, l'amministrazione comunale ha provveduto a spostare la suddetta area in altro luogo, realizzandone contestualmente una ulteriore in zona ad alta densità abitativa.

#### ***e) Esclusione assegnazione buono libri***

Uno studente iscritto all'anno integrativo presso un Istituto Magistrale della città ha presentato ricorso avverso il provvedimento di esclusione dalla graduatoria di assegnazione del buono libri erogato dal comune di Arezzo. La motivazione dell'esclusione dal beneficio economico, secondo l'interpretazione adottata dal competente Ufficio, sarebbe stata ravvisata nella circostanza che il corso integrativo non risulta equiparabile agli altri corsi di studio delle scuole medie superiori, in quanto frutto comunque di una scelta dello studente che ha ormai concluso il regolare corso di studi. Lo studente si è successivamente rivolto all'Ufficio del Difensore civico chiedendone l'intervento.

E' stata quindi inoltrata richiesta di chiarimenti al competente Assessorato sostenendo sostanzialmente la legittimità del ricorso sulla base di due assunti. In primo luogo da una interpretazione squisitamente normativa si argomenta che la possibilità di completare il corso di studi degli Istituti Magistrali e dei Licei Artistici con un anno integrativo permette

agli studenti promossi la possibilità non solo di iscriversi ai corsi di laurea diversi dal Magistero o dall'Accademia di Belle arti, ma consente altresì loro di partecipare a tutti quei concorsi per cui viene espressamente richiesto il quinquennio superiore. Motivi poi prettamente egualitaristi nell'assegnazione del contributo in oggetto da parte di un ente pubblico non potevano non far ritenere una palese discriminazione concedere sussidi agli studenti della scuola superiore non dell'obbligo e contemporaneamente negarli a chi, invece, per completare un corso di studi che altrimenti gli precluderebbe determinate "chance", decide di frequentare un ulteriore anno di studio che gli offre maggiori aspettative di lavoro. Sulla base delle motivazioni citate l'Ufficio preposto ha successivamente comunicato l'accoglimento del ricorso ammettendo lo studente al contributo annuale per l'acquisto dei libri scolastici.

#### ***f) Progetto di sostegno alle madri lavoratrici***

L'Assessorato alle Politiche del Sistema Educativo e Scolastico del Comune di Arezzo è stato il promotore di un progetto di sostegno alle madri lavoratrici, denominato "Sostegno al 1° anno di vita" avente la finalità di permettere alle lavoratrici o lavoratori, genitori di bambini nel primo anno di vita, che esercitano attività extradomestica, e che per questo hanno iscritto i propri bambini al nido comunale, di optare, ove lo desiderino, di non recarsi al lavoro, appunto per il primo anno di vita del bambino, e rimanere accanto ai propri figli ottenendo per questo dal comune un sussidio economico. All'interessante iniziativa ha presentato domanda di ammissione una lavoratrice autonoma, cui tuttavia è stato comunicato di non poter fruire del contributo in quanto il medesimo risultava esclusivo appannaggio delle lavoratrici dipendenti.

L'Ufficio del Difensore civico, cui la lavoratrice si è rivolta ritenendo ingiustificata l'esclusione dal beneficio, ha inoltrato al competente servizio richiesta di chiarimenti. Nell'intervento preliminarmente si è sottolineato, riguardo ai requisiti previsti dalla delibera giunta, come nulla veniva disposto circa la natura dell'attività svolta dalla lavoratrice, limitandosi ad individuarla come "attività extradomestica", pertanto non operando una scelta espressa a favore delle lavoratrici dipendenti. In secondo luogo ci si è soffermati sulla evidente e non motivata disparità di trattamento che si sarebbe determinata ove si fosse riconosciuto il beneficio all'una categoria di lavoratrici e non all'altra.

Sulla scorta delle argomentazioni citate, il direttore dei Servizi Educativi e Scolastici ha, con provvedimento motivato, assunto determinazioni a parziale rettifica dei precedenti criteri di ammissione al beneficio, di fatto riconoscendo il diritto al contributo anche alle madri lavoratrici autonome ed indicando quali dichiarazioni allo scopo si riteneva opportuno acquisire in merito alla prova dello stato di occupazione.

#### ***g) Transito pedonale in località Rigutino***

Un gruppo di cittadini residenti nella frazione di Rigutino ha richiesto l'intervento dell'Ufficio al fine di risolvere una annosa questione che provocava notevoli disagi ormai da tempo sottoposti all'attenzione dell'amministrazione comunale. Le difficoltà prospettate dai sottoscrittori della petizione riguardavano il transito dei pedoni nel tratto che dal Quadrante Sud conduce alla strada della stazione di Rigutino, transito che, a causa della chiusura, da parte del proprietario, dell'unico accesso situato su un tratto di strada privata, tratto che collega appunto le zone interessate, obbligava i residenti a dover transitare lungo la

statale 71 al fine di poter raggiungere vari servizi e negozi di prima necessità. La suddetta statale peraltro presenta evidenti rischi in quanto risulta, per un consistente tratto, priva del marciapiede, costringendo i pedoni ad invadere la sede stradale. I sottoscrittori pertanto chiedevano all'amministrazione comunale il ripristino del passo pedonale lungo la strada privata che risultava al momento chiusa con un cancello.

L'Ufficio ha inoltrato la richiesta all'amministrazione comunale chiedendo di valutare la possibilità di ripristinare il passo pubblico nella misura minima che consentisse il passaggio alle carrozzelle dei disabili ed ai passeggini nonché alle biciclette. Successivamente ed a seguito di numerosi contatti con i tecnici comunali ed i proprietari della strada privata si è pervenuti alla soluzione per certi versi più opportuna, in quanto, da parte dei proprietari, è stata concessa la disponibilità a riaprire il passo pedonale in misura sufficiente a far transitare le carrozzine per portatori di handicap (e quindi anche i passeggini o le biciclette), pur manifestando tuttavia ampie riserve circa la paventata possibilità che l'amministrazione comunale procedesse all'acquisizione al patrimonio del suddetto tratto di strada.

#### ***h) Patente speciale di guida***

Una automobilista che sin dal compimento della maggiore età ha guidato l'autovettura senza alcun ausilio di strumenti di orientamento, in seguito all'aggravarsi della patologia di cui da qualche anno accusa evidenti disturbi, viene riconosciuta, con referto di visita medica collegiale, invalida al 100%, con conseguente prescrizione di adattamenti del veicolo e disposizioni dei comandi alla mutata condizione fisica. L'automobilista tuttavia, dopo aver guidato per anni con gli ordinari dispositivi presenti in tutte le autovetture, non è riuscita ad adattarsi ai nuovi dispositivi e, quasi impossibilitata da un rifiuto di carattere emotivo, ha praticamente rinunciato alla guida, rivolgendosi all'Ufficio onde richiedere la verifica della legittimità dell'operato degli Uffici della Motorizzazione Civile. Dall'esame dei due differenti referti medici, peraltro adottati in date diverse e con una composizione parzialmente diversa della commissione, è sembrata tuttavia inoppugnabile la prescrizione della patente di guida speciale B, dato peraltro insindacabile sia dall'Ufficio Provinciale della Motorizzazione Civile sia dall'Ufficio destinatario dell'istanza e che può essere suscettibile di modifica soltanto in seguito all'intervenuto miglioramento delle condizioni fisiche della esaminata.

Visto il parere medico non suscettibile di sindacato se non in seguito ad apposito ricorso ad altra commissione medica, si è tentato comunque di prospettare all'esponente le possibili conseguenze pregiudizievoli, dal punto di vista dell'assunzione di responsabilità, nell'ipotesi di un eventuale sinistro, atteso che, in presenza di una situazione di invalidità, la guida a mezzo patente B avrebbe potuto sottoporre l'automobilista invalida a presunzioni di colpa difficilmente superabili. In breve si è tentato di spiegare che in caso di contenzioso l'essere in possesso di patente di guida speciale B avrebbe potuto essere un vantaggio per l'istante, in quanto la specialità dei comandi può comunque costituire un elemento sufficiente a scongiurare accuse di inabilità alla guida. E ciò ovviamente a tutela e garanzia della personale sicurezza e responsabilità alla guida dell'autovettura.

#### ***i) Contratto di affitto di un fondo ad uso commerciale***

La Fondazione Guido d'Arezzo ha ottenuto in usufrutto dal Comune di Arezzo alcuni

fondi ad uso commerciale, fondi che la stessa ha deciso di concedere in locazione, previa procedura pubblica di assegnazione. A seguito dell'espletamento delle procedure di selezione previste dal bando è risultata aggiudicataria, in quanto migliore offerente, la titolare dell'istanza che ha poi richiesto la collaborazione dell'Ufficio, e che è stata invitata dalla Fondazione a sottoscrivere il contratto di locazione commerciale relativo al fondo. L'aggiudicataria tuttavia, in seguito ad una attenta ricognizione dei locali, ha riscontrato e subito eccepito la discordanza delle misure riportate sul bando di partecipazione rispetto alle misure reali, in particolare evidenziando una differenza di circa 30 mq. in difetto rispetto ai presunti 70 mq. riportati sul bando. Ha così richiesto prima della stipula del contratto di locazione un adeguamento dell'offerta originaria che tenesse in debito conto della diminuzione del valore economico del fondo conseguente alla riduzione dell'area fruibile, oltrechè della subentrata inidoneità del medesimo all'attività per la quale l'istante aveva deciso di prenderlo in affitto, senza tuttavia ottenere alcun utile riscontro da parte della Fondazione locatario.

L'intervento dell'Ufficio ha riassunto le citate riserve dell'aggiudicataria richiedendo chiarimenti ai competenti interlocutori. Nella nota di risposta la Fondazione "Guido d'Arezzo" ha comunicato di ritenere opportuno riproporre il bando di locazione modificandolo sia nella parte relativa alla superficie del locale sia in quella pertinente il canone base di locazione, e, pertanto, rendendo di fatto nulla sia la precedente procedura di assegnazione come pure la conseguente già avvenuta aggiudicazione.

### ***l) Perdite incolpevoli di acqua in altri Comuni***

La problematica delle perdite incolpevoli di acqua, che lo scorso anno è stata oggetto di approfondita trattazione nell'annuale relazione relativamente alle problematiche scaturite nel territorio comunale aretino, ha costituito un precedente per fornire un apprezzabile contributo nella risoluzione di analoghe questioni sorte in altri comuni della Toscana e sottoposte all'attenzione dell'Ufficio. Nella fattispecie, un cittadino proprietario di immobile nel comune di Castiglione della Pescaia, abitato solo durante il periodo estivo, ha lamentato un addebito da parte dell'Ufficio acquedotto del comune per un importo eccessivamente gravoso e comunque non rispondente alla media dei consumi rilevati nei precedenti anni, a causa di una perdita di acqua incolpevole a valle del contatore. La perdita, pur essendo stata rilevata dal Comune di Castiglione della Pescaia, è stata comunicata all'utente con certo ritardo, il che non ha permesso allo stesso di procedere per tempo ad evitare il prolungarsi della perdita stessa.

Il regolamento comunale nulla disponeva in proposito, risolvendo la problematica della efficienza ed equità dell'attività degli enti erogatori del servizio idrico. Il problema di limitare i danni a quella utenza che rinviene nel tratto a valle del contatore una perdita d'acqua che non è imputabile alla sua negligenza nella manutenzione degli impianti o ad incuria, ha consigliato di adottare vari sistemi di sgravio, addebitando l'ulteriore aggravio in alcuni casi sulla base di una tariffazione di minore importo, altre volte adottando il criterio del consumo medio nel biennio precedente.

L'Ufficio ha quindi richiesto all'amministrazione comunale di valutare la possibilità da una parte di procedere ad una regolamentazione della materia, ormai peraltro oggetto di disciplina in quasi tutti i regolamenti comunali, dall'altra di verificare l'opportunità di una rateizzazione dell'importo addebitato all'utente. Il comune di Castiglione della Pescaia, preso atto dell'attualità ed indifferibilità del problema, ha proceduto alla modifica del proprio regolamento sugli acquedotti, introducendo un articolo che disciplina nello specifico i

casi delle perdite incolpevoli di acqua, applicando nell'ipotesi di specie, sui consumi che eccedono il consumo medio annuo, la tariffa del servizio prevista per la prima fascia e concedendo il discarico della parte della fattura relativa al canone di depurazione e fognatura.

#### ***m) Richiesta rimborso per trasporto disabili***

Numerose richieste sono giunte all'Ufficio così come alla competente struttura della Azienda USL n. 8 ed all'Ufficio del Difensore Civico della Provincia di Arezzo da parte di genitori di giovani disabili bisognevoli di terapie riabilitative per la cui pratica somministrazione i medesimi venivano condotti presso un vicino centro di riabilitazione. Per il percorso compreso tra l'abitazione del disabile ed il centro di riabilitazione, il comune di Arezzo ha fornito un servizio di trasporto parte del cui costo, a titolo di quota di compartecipazione, veniva richiesto alle famiglie dei disabili. Sulla scorta delle disposizioni contenute in una delibera della Giunta Regionale della Toscana, risultava tuttavia che anche la quota in oggetto doveva comunque essere posta a carico del Servizio Sanitario Regionale e per questo motivo veniva inoltrata richiesta di rimborso alla struttura sanitaria. L'Ufficio legale della Azienda USL 8 di Arezzo, interpellato in merito, ha espresso parere favorevole sulla effettiva debenza del rimborso delle spese sostenute dai familiari degli utenti per il servizio di trasporto verso centri riabilitativi, così attivando il competente servizio della USL 8 affinché venisse formalizzato l'iter amministrativo di liquidazione delle somme dovute.

#### ***n) Costituzione in mora per recupero credito***

Il caso, che è stato sottoposto all'Ufficio da un residente nella città di Firenze, è relativo alla notifica di un avviso di mora per il recupero di un credito derivante dal mancato pagamento di una contravvenzione per violazione al codice della strada, avviso notificato al suddetto istante da parte di una società di recupero crediti in virtù di mandato ricevuto dall'amministrazione comunale. L'esponente sosteneva tuttavia di non aver mai ricevuto alcuna contestazione della contravvenzione oggetto dell'avviso, i cui estremi non erano peraltro deducibili dalla notifica della costituzione in mora, e soprattutto che lo stesso risultava regolarmente residente al medesimo indirizzo da tempo anteriore l'elevazione della contravvenzione. Dalla relata di notifica dell'avviso di mora per delega, l'esponente risultava irreperibile all'Ufficiale della riscossione, configurandosi in tal modo l'ipotesi di notifica di atti a persone irreperibili previsto dal codice di procedura civile. Il relativo articolo prevede tuttavia per il perfezionarsi della notifica in esame non solo l'affissione dell'avviso del deposito dell'atto alla porta dell'abitazione dell'irreperibile ma altresì l'invio al medesimo della contestazione a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

La notifica dell'avviso di mora risultava altresì avvenuta con strumenti non convenzionali, talchè non era in alcun modo comprovabile l'avvenuta ricezione e comunque la stessa era stata effettuata in forme tali da compromettere il diritto del contravventore di controdurre alle contestazioni elevate mediante ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale. Richiesto alla Polizia Municipale di pronunciarsi in merito alle osservazioni dedotte, il comandante del Corpo, condividendo le eccezioni dell'Ufficio, ha provveduto ad annullare il procedimento nei confronti dell'esponente non essendo in grado di documentare la legiti-

timità e regolarità dell'iter procedurale adottato.

***o) Emissioni acustiche provenienti da locali di pubblico intrattenimento.***

Come ogni anno si torna ad evidenziare il problema derivante dalle immissioni acustiche provenienti da locali di pubblico intrattenimento situati in zone residenziali che diventano intollerabili durante le ore notturne causando notevoli disagi alla popolazione.

La mancanza di controlli da parte della Polizia Municipale durante le ore notturne rende la cittadinanza indifesa di fronte a tali immissioni che , derivando da attività non stagionali, producono un danno stabile e ripetuto a chi si trova a risiedere vicino a tali esercizi. D'altra parte il Comune che rilascia tali licenze amministrative dovrebbe poter vigilare sul legittimo esercizio delle stesse controllando gli eventuali abusi ed impedendo che tali attività possano arrecare danno e disturbo alla quiete pubblica.

Si auspica pertanto che sia la Polizia Municipale sia il Servizio Ambiente siano posti finalmente in grado di prevenire ed eliminare i disagi ormai più e più volte segnalati dalla cittadinanza, talvolta anche con toni esasperati.

A tal fine si rinnova l'invito alla amministrazione comunale di tenere in debito conto le lamentele della cittadinanza in quanto il fenomeno delle intollerabili immissioni acustiche e dell'apertura dei locali di intrattenimento pubblici oltre l'orario autorizzato o comunque (per i circoli privati) in ore notturne diventerà ancora, se possibile, più grave con l'avvicinarsi dei mesi estivi.

Come evidenziato dalla stessa Polizia Municipale e dal Servizio ambiente la vigilanza notturna e la verifica in loco del livello di inquinamento acustico non possono essere attuati per mancanza di organico e di opportune attrezzature di misurazione.

Qualora l'amministrazione provvedesse in tale senso potrebbe essere chiesta con più ragione una maggiore collaborazione nella materia anche alle altre forze dell'ordine peraltro già impegnate durante le ore notturne nella loro ordinaria attività di controllo.

---

**PRATICHE APERTE NEL 2001**

---

**AREA VICESEGRETERIA ED AFFARI ISTITUZIONALI**

---

Servizi Demografici ed Elettorali	3
-----------------------------------	---

---

**AREA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO**

---

Ufficio Ragioneria	0
--------------------	---

---

Ufficio Provveditorato	0
------------------------	---

---

**AREA GESTIONE DEL PERSONALE**

---

Gestione Amministrativa del personale	3
---------------------------------------	---

---

**AREA TRIBUTI ED ENTRATE PATRIMONIALI**

---

	0
--	---

---

**AREA SCUOLA E SERVIZI SOCIALI**

---

Servizio Attività Sociali	3
---------------------------	---

---

Servizi Educativi e Scolastici	1
--------------------------------	---

---

Ufficio Amministrativo di Area	0
--------------------------------	---

---

**AREA CULTURA SPORT E TURISMO**

---

Servizio Attività Teatrali o Musicali	0
---------------------------------------	---

---

Sevizio Beni ed Attività Culturali	1
------------------------------------	---

---

Servizio Sport e Turismo	0
--------------------------	---

---

Ufficio Giovani	0
-----------------	---

---

**AREA AMBIENTE E SANITA'**

---

Servizio Ambiente e sanità	26
----------------------------	----

---

Servizio Verde Pubblico	5
-------------------------	---

---

Ufficio Amministrativo Ambiente e Sanità	0
--	---

---

**AREA URBANISTICA**

---

Servizio Pianificazione Urbanistica	1
-------------------------------------	---

---

Servizio Edilizia	10
-------------------	----

---

Ufficio Amministrativo di Area	2
--------------------------------	---

---

Ufficio Casa	2
--------------	---

---

**AREA ATTIVITA' ECONOMICHE**

---

Ufficio Commercio	5
-------------------	---

---

Mercato Ortofrutticolo	0
------------------------	---

---

**AREA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE NUOVE OPERE PUBBLICHE**

---

Ufficio Progettazione	1
-----------------------	---

---

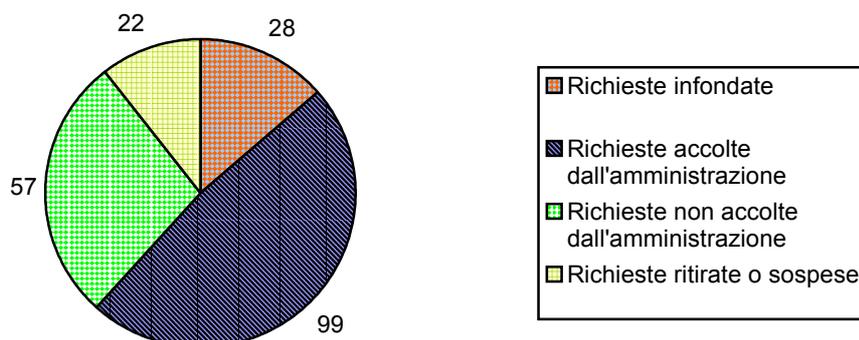
Ufficio Amministrativo di Area	4
<b>AREA MOBILITA'</b>	
Servizio Viabilità	13
Servizio Polizia Municipale	20
<b>AREA PATRIMONIO</b>	
Servizio Manutenzione e Gestione Tecnica del Patrimonio	0
Ufficio Gestione Amministrativa del Patrimonio	2
<b>GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI</b>	
Nuove Acque spa	21
COINGAS	0
AISA spa	7
ATAM	1
Istituzione Giostra del Saracino	0
Istituzione Biblioteca	2
<b>TOTALE INTERVENTI NEI CONFRONTI DEL COMUNE DI AREZZO</b>	<b>133</b>
<b>ATTIVITA' FUORI COMPETENZA</b>	
AUSL 8	11
Soprintendenza ai Beni Culturali	1
Prefettura	3
INPDAP	2
INAIL	1
INPS	5
Telecom	1
RAI - TV	1
Camera di Commercio di Arezzo	1
<b>Comuni Provincia di Arezzo:</b>	
Castel San Niccolò	1
Castiglion Fibocchi	1
Castiglion Fiorentino	2
Lucignano	1
Montevarchi	1
Monte San Savino	1
Poppi	1
Terranuova Bracciolini	1
<b>Comuni fuori Provincia:</b>	

Castiglion della Pescaia (Gr)	1
Lummari (Lu)	1
Napoli	1
Palermo	1
Roma	2
Varie	16
<b>TOTALE INTERVENTI FUORI COMPETENZA</b>	<b>57</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>190</b>
<b>PARERI ORALI NON ISTRUITI</b>	<b>196</b>

<b>Tabelle delle pratiche aperte nel 1999</b>	
Archivate nel 2001	9
In corso	6

<b>Tabella delle pratiche aperte nel 2000</b>	
Archivate nel 2001	52
In corso	18

<b>Tabella relativa all'esito delle pratiche presentate nel corso dell'anno 2001</b>	
Richieste infondate	28
Richieste accolte dall'amministrazione	99
Richieste non accolte dall'amministrazione	57
Richieste ritirate o sospese	22




---

### PRATICHE APERTE E CONCLUSE NEL 2001

---

#### AREA VICESEGRETERIA ED AFFARI ISTITUZIONALI

Servizi Demografici ed Elettorali	2
-----------------------------------	---

#### AREA RAGIONERIA E PROVVEDITORATO

Ufficio Ragioneria	0
--------------------	---

Ufficio Provveditorato	0
------------------------	---

#### AREA GESTIONE DEL PERSONALE

Gestione Amministrativa del personale	0
---------------------------------------	---

#### AREA TRIBUTI ED ENTRATE PATRIMONIALI 0

#### AREA SCUOLA E SERVIZI SOCIALI

Servizio Attività Sociali	1
---------------------------	---

Servizi Educativi e Scolastici	1
--------------------------------	---

Ufficio Amministrativo di Area	0
--------------------------------	---

#### AREA CULTURA SPORT E TURISMO

Servizio Attività Teatrali o Musicali	0
---------------------------------------	---

Sevizio Beni ed Attività Culturali	1
------------------------------------	---

Servizio Sport e Turismo	0
--------------------------	---

Ufficio Giovani	0
-----------------	---

#### AREA AMBIENTE E SANITA'

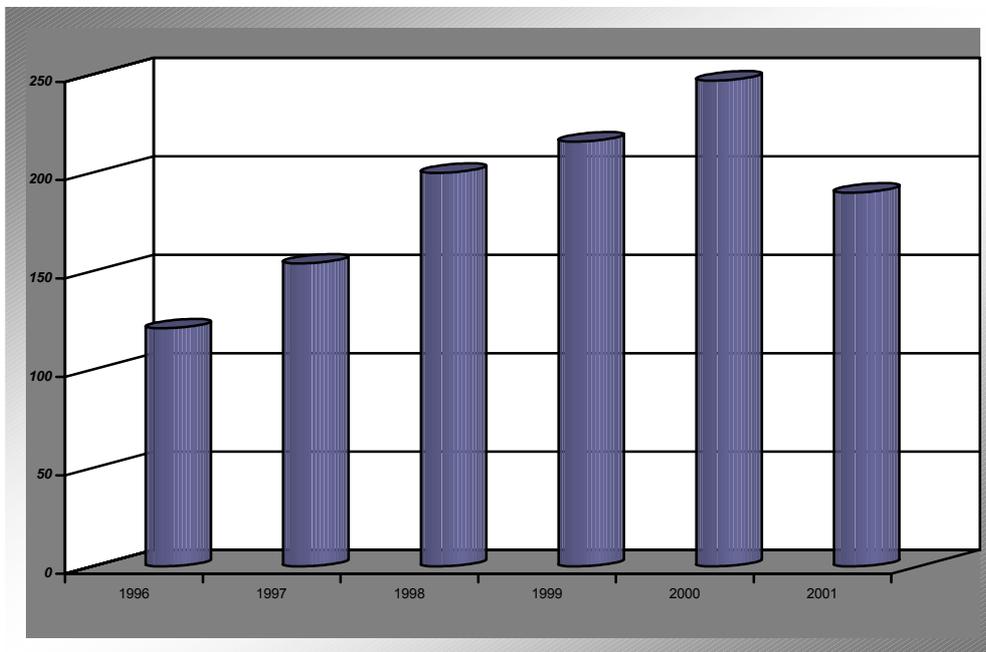
Servizio Ambiente e sanità	23
----------------------------	----

Servizio Amministrativo Ambiente e Sanità	0
---	---

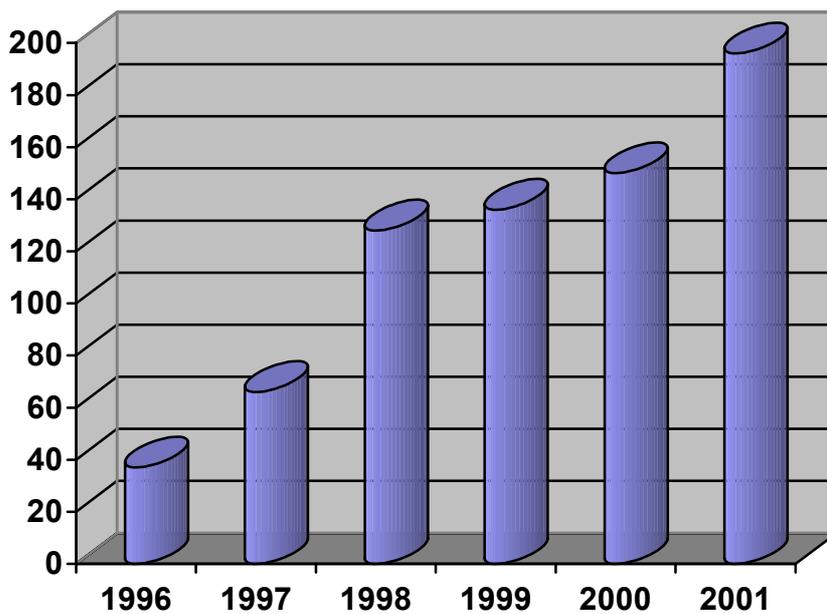
Servizio Verde Pubblico	4
<b>AREA URBANISTICA</b>	
Servizio Pianificazione Urbanistica	1
Servizio Edilizia	7
Ufficio Amministrativo di Area	2
Ufficio Casa	0
<b>AREA ATTIVITA' ECONOMICHE</b>	
Ufficio Commercio	3
Mercato Ortofrutticolo	0
<b>AREA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE NUOVE OPERE PUBBLICHE</b>	
Ufficio Progettazione	1
Ufficio Amministrativo di Area	0
<b>AREA MOBILITA'</b>	
Servizio Viabilità	11
Servizio Polizia Municipale	14
<b>AREA PATRIMONIO</b>	
Servizio Manutenzione e Gestione Tecnica del Patrimonio	0
Ufficio Gestione Amministrativa del Patrimonio	0
<b>GESTIONE DEI SERVIZI COMUNALI</b>	
Nuove Acque spa	17
COINGAS	0
AISA spa	7
ATAM	1
Istituzione Giostra del Saracino	0
Istituzione Biblioteca	1
<b>TOTALE INTERVENTI NEI CONFRONTI DEL COMUNE DI AREZZO</b>	<b>97</b>
<b>ATTIVITA' FUORI COMPETENZA</b>	
AUSL 8	8
Soprintendenza ai Beni Culturali	1
Prefettura	2
INPDAP	2
INAIL	1
INPS	4
Telecom	1

RAI - TV	1
Camera di Commercio di Arezzo	1
<b>Comuni Provincia di Arezzo:</b>	
Castel San Niccolò	1
Castiglion Fibocchi	1
Castiglion Fiorentino	1
Lucignano	1
Montevarchi	1
Monte San Savino	1
Poppi	1
Terranuova Bracciolini	1
<b>Comuni fuori Provincia:</b>	
Castiglion della Pescaia (Gr)	1
Lummari (Lu)	1
Napoli	1
Palermo	1
Roma	1
Varie	11
<b>TOTALE INTERVENTI FUORI COMPETENZA</b>	<b>45</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>142</b>
<b>PARERI ORALI NON ISTRUITI</b>	<b>196</b>

### NUMERO DI ISTANZE RICEVUTE DAL 1996 AL 2001



### PARERI ORALI NON ISTRUITI DAL 1996 AL 2001



### ***16.3. Attività extra-competenza: verso altri enti locali e verso soggetti pubblici e privati.***

Rispetto allo scorso anno l'attività extra-competenza dell'ufficio non ha subito apprezzabili modifiche, attestandosi su analoghi parametri percentuali e determinandosi come già in passato una netta prevalenza delle istanze dirette alla Azienda USL 8. Anche quest'anno sono state inoltrate richieste di chiarimenti sia verso uffici locali delle amministrazioni periferiche dello stato sia verso aziende private di servizio pubblico in entrambe i casi ricevendone quasi sempre riscontro.

Vari risultano gli interventi nei confronti dei Comuni della provincia di Arezzo alcuni dei quali in verità hanno dimostrato scarso o assente spirito di collaborazione, costringendo l'ufficio ad archiviare la pratica in quanto impossibilitato a termini di regolamento ad assumere iniziative cogenti.

In controtendenza invece risultano essere le amministrazioni comunali fuori provincia che hanno quasi sempre raccolto favorevolmente i suggerimenti pervenuti dall'ufficio, in alcuni casi avvalendosi nell'affrontare e risolvere questioni di comune interesse.

### ***Conclusioni***

Con direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.1.1994 recante "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*" si sono fissati i sei principi fondamentali a garanzia dei diritti e degli interessi dei cittadini:

- l'uguaglianza dei diritti degli utenti;
- l'obiettività, giustizia ed imparzialità;
- la continuità e la regolarità del servizio erogato;
- il diritto di scelta dell'utente;
- la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio che si sostanzia nel diritto di accesso alle informazioni, nella facoltà di produrre memorie e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- l'acquisizione periodica delle valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio stesso, al dichiarato scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e di favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Gli strumenti ritenuti necessari per il perseguimento di questi principi sono molteplici.

Uno di questi strumenti è costituito dalla difesa civica attraverso la quale l'amministrazione può prendere contatto con le lamentele e le istanze presentate dall'utenza e vagliate da un filtro istituzionale per poter intervenire tempestivamente ottimizzando la propria efficienza ed efficacia.

Con risoluzione del Parlamento Europeo del 6 settembre 2001 è stato aggiornato il testo al *Codice di Buona Condotta amministrativa* che si allega alla presente relazione nel testo aggiornato al 24.9.2001.

Tale codice riassume le norme che i funzionari delle amministrazioni pubbliche devono rispettare nei loro rapporti con il pubblico.

L'art.19 del codice citato stabilisce che negli atti esterni della amministrazione che possono incidere su diritti o interessi di una persona deve essere contenuta l'indicazione delle possibilità di ricorso disponibili per impugnare la decisione. Tale indicazione deve indicare la natura dei mezzi di ricorso, gli organismi presso i quali possono essere esperiti nonché i termini per presentarlo.

Lo stesso articolo fa rientrare nelle indicazioni previste le denunce presentate al mediatore europeo, facendo esplicito riferimento al ricorso al difensore civico come facoltà del cittadino di cui deve essere data notizia a mezzo della predetta indicazione.

Finalmente, anche a livello normativo, si recepisce la esigenza, più volte fatta presente anche da questo ufficio, che negli atti esterni del Comune venga menzionata la facoltà per il cittadino di presentare ricorso al difensore civico.

Sulla importanza e necessità della sollecita attuazione di questo strumento di tutela del cittadino e di promozione della conoscenza del servizio di difesa civica si è già parlato nel corpo della presente relazione.<sup>12</sup>

*Si torna qui a chiedere all'amministrazione comunale di voler attuare in tempi brevi l'inserimento della indicazione contenuta all'art. 19 del codice di buona condotta amministrativa negli atti aventi rilevanza esterna del Comune, con l'esplicita menzione della proponibilità dell'istanza al difensore civico comunale.*

L'ottemperanza a quanto deliberato dal Parlamento Europeo, oltre a mettere l'amministrazione comunale di Arezzo ed i suoi cittadini in linea con gli standards di servizio previsti per gli Stati dell'Unione, consente una promozione effettiva ed efficace della difesa civica nel territorio senza costi per l'amministrazione e con indubbio vantaggio per l'utenza.

Una innovazione di questa portata necessita di una amministrazione che intenda utilizzare la difesa civica come strumento per l'ottimizzazione della propria struttura e dei propri servizi.

Aspettarsi che il difensore civico non porti alla amministrazione istanze che mettono in evidenza disservizi significa o ritenere che la amministrazione sia perfetta e che per tanto quanto rilevato sia comunque privo di interesse o pretendere che il difensore civico svolga

---

<sup>12</sup> Cfr. paragrafo n. 13.

un migliore servizio per l'amministrazione tacendo gli inevitabili problemi che qualsiasi organizzazione che svolga attivamente la propria funzione ha al suo interno, invocando la motivazione della opportunità di non contraddire chi governa.

Una amministrazione che ha scelto consapevolmente lo strumento della difesa civica deve mettere in conto che talvolta possano essere messi a nudo aspetti critici del suo operato. Tale informativa tuttavia, una volta verificatane la fondatezza e la legittimità, non potrà che essere la base per una nuova strategia organizzativa che elimini il disservizio segnalato consentendo alla cittadinanza di vedere accogliere le proprie legittime richieste ed i propri diritti all'interno di quella struttura pubblica che così organizza ed applica le regole del vivere civile.

**Avv. Anna Maria Nuti**  
*Difensore civico del Comune di Arezzo*





**COMUNE DI AREZZO**

***Ufficio per il referendum***

Prot. gen. n. 28883 (6.2.3)  
Arezzo, 25 maggio 2000  
Deliberazione n. 1

## **L'Ufficio per il referendum**

costituito presso il Comune di Arezzo con deliberazione della Giunta Comunale 16.5.2000 n. 452, a norma dell'articolo 18 dello Statuto comunale e degli articoli 5, 6, 8 e 9 del Regolamento per i referendum popolari;

vista la proposta di referendum popolare di indirizzo a livello comunale, presentata dal "Comitato cittadino per la salvaguardia e lo sviluppo del ruolo pubblico e sociale delle farmacie comunali di Arezzo" ed inoltrata al Comune in data 15.5.2000 (prot. gen. n. 28883/6.2.3);

richiamati gli articoli 16, 17 e 18 dello Statuto del Comune di Arezzo, nonché gli articoli 5, 6, 7 e 8 del Regolamento per i referendum popolari, concernenti le modalità di promozione del referendum e la procedura per la valutazione di ammissibilità del medesimo;

effettuata in data odierna l'audizione del comitato promotore, nella persona del legale rappresentante accompagnato da due componenti del comitato stesso;

ritenuto che l'oggetto della proposta di referendum attiene a materia di esclusiva competenza comunale;

verificato che il quesito referendario - come formulato originariamente e modificato nella seduta odierna con il consenso dei proponenti - risponde ai requisiti di chiarezza, concisione ed univocità;

considerato in diritto che non sussistono cause di esclusione dell'istituto del referendum sotto il profilo della materia proposta alla consultazione popolare, ed in particolare che l'oggetto determinato e specifico del quesito referendario non investe i criteri e le procedure di contabilità costituenti, secondo la normativa statutaria (art. 17, comma 1, lettera a) materia esclusa dal referendum;

*Enrico B.*

25 maggio 2000 - pag. 1 di 2

*R. An.*



**COMUNE DI AREZZO**

**Ufficio per il referendum**

con il voto unanime dei propri componenti

**delibera**

di dichiarare ammissibile la richiesta di referendum popolare di indirizzo a livello comunale indicata in premessa e specificamente il seguente quesito da sottoporre alla consultazione degli elettori:

*"Sei favorevole al mantenimento della gestione pubblica e della funzione sociale della Azienda Farmaceutica Municipalizzata di Arezzo?"*

**Il presidente**  
*(avv. Vincenzo Iodice)*

**I componenti**  
*(dr. Mario Lorenzetti)*

**Il segretario**  
*(dr. Franco Rossi)*

*(dr. Anna Maria Nuti)*

Copia del presente atto,  
pubblicato all'albo pretorio del Comune di Arezzo  
in data 25.5.2000 per 15 giorni interi e consecutivi,  
viene trasmessa:

- > al legale rappresentate del Comitato promotore
- > al Sindaco del Comune di Arezzo
- > al presidente del Consiglio Comunale.

25 maggio 2000 - pag. 2 di 2

**COMUNE DI AREZZO*****Ufficio per il referendum***

Prot. gen. n. 65687 (6.2.3)

Arezzo, 21 agosto 2001

**Deliberazione n. 2/2001**

*Oggetto: esame di ammissibilità proposta di referendum popolare a livello comunale su mantenimento proprietà pubblica e funzione sociale AFM Spa.*

**Prospetto delle presenze alla seduta**

IODICE VINCENZO	Presidente Ordine Avvocati Arezzo	Presidente
NUTI ANNA MARIA	Difensore civico comunale	Componente
STROCCHIA FELICE	Segretario generale Comune	Componente
ROSSI FRANCO	Funzionario Segreteria generale	Segretario

**L'Ufficio per il referendum**

costituito presso il Comune di Arezzo con deliberazioni della Giunta Comunale n. 452/2000 e n. 940/2000, a norma dell'articolo 18 dello *Statuto del Comune di Arezzo* e degli articoli 5, 6, 8 e 9 del *Regolamento per i referendum popolari a livello comunale e circoscrizionale*;

ricevuta la comunicazione con cui il Sindaco di Arezzo ha trasmesso, in data 17.8.2001, la documentazione inerente la promozione di un referendum popolare;

presa in esame la richiesta di referendum popolare a livello comunale, concernente il mantenimento della proprietà pubblica e della funzione sociale della AFM Spa di Arezzo, promossa dai seguenti Consigli di Circoscrizione mediante adozione delle deliberazioni di seguito indicate:

- *Circoscrizione 1 Giovi*: atto 17.7.2001 n. 60, esecutivo in data 11.8.2001,
- *Circoscrizione 2 Fiorentina*: atto 18.7.2001 n. 53, esecutivo in data 15.8.2001,
- *Circoscrizione 3 Saione*: atto 23.7.2001 n. 102, esecutivo in data 15.8.2001,
- *Circoscrizione 6 Palazzo del Pero*: atto 17.7.2001 n. 58, esecutivo in data 15.8.2001,
- *Circoscrizione 5 Rigutino*: atto 19.7.2001 n. 60, esecutivo in data 17.8.2001;

21 agosto 2001 - pag. 1 di 4



richiamati gli articoli 16, 17 e 18 dello *Statuto del Comune di Arezzo*, nonché gli articoli 4, 5, 6 e 8 del *Regolamento per i referendum popolari a livello comunale e circoscrizionale*, concernenti le modalità di promozione del referendum e la procedura per la valutazione di ammissibilità del medesimo;

effettuata la verifica degli atti dei Consigli di Circoscrizione in ordine alla loro conformità con la normativa statutaria e regolamentare sotto i seguenti aspetti:

- a) raggiungimento del quorum degli organi proponenti,
- b) uniformità nella manifestazione di volontà, riscontrabile nell'identità del quesito referendario proposto,
- c) validità ed efficacia degli atti sotto il profilo formale;

effettuata in data 21.8.2001 l'audizione dei promotori, nelle persone dei presidenti Otello Acquisti (Circoscrizione 1 Giovi), Franco Mazzi (Circoscrizione 2 Fiorentina), Renato Peloso (Circoscrizione 3 Saione) e Andrea Buzzini (Circoscrizione 6 Palazzo del Pero), i quali hanno confermato verbalmente la volontà di procedere all'effettuazione del referendum nei termini proposti;

valutato il quesito referendario e ritenuto che l'oggetto della proposta attiene a materia di esclusiva competenza comunale;

verificato che il quesito referendario risponde ai requisiti di chiarezza, concisione ed univocità;

considerato che non sussistono cause di esclusione dell'istituto del referendum sotto il profilo della materia proposta alla consultazione popolare, ed in particolare che l'oggetto determinato e specifico del quesito referendario non rientra in alcuna delle materie escluse dal referendum a norma dell'art. 17, commi 1 e 2 dello Statuto;

ritenuto in particolare che l'incidenza indiretta delle conseguenze dell'iniziativa referendaria su alcune delle materie ad essa sottratte dall'art. 17 (ed in particolare sulla finanza e sulla contabilità) non costituisce motivo di esclusione, poiché:

- a) l'oggetto del referendum è rivolto ad orientare una specifica scelta di carattere amministrativo (alienazione di un bene disponibile) e non ad intervenire sulla disciplina che regola il processo di determinazione e di documentazione dei flussi di raccolta e di impiego dei mezzi finanziari destinati all'esercizio delle funzioni dell'ente,
- b) l'insieme dei principi che regolano l'ordinamento finanziario, degli strumenti di politica finanziaria e delle procedure contabili deve essere nettamente distinto dalle specifiche previsioni di bilancio, nonché dalla loro determinazione quantitativa, le

*Francis B. S.E.*  
*Arc.*

21 agosto 2001 - pag. 2 di 4

*M. M.*



**COMUNE DI AREZZO**

***Ufficio per il referendum***

quali devono essere considerate non rilevanti ai fini del giudizio di ammissibilità del referendum;

ritenuto infine che l'esclusione di cui all'art. 17 comma 3 dello Statuto non sia applicabile all'iniziativa referendaria in oggetto, dal momento che:

1. la norma statutaria proibisce la ripetizione, prima della conclusione del mandato amministrativo in corso, di un referendum che abbia avuto effettivo svolgimento, indipendentemente dall'esito conseguito,
2. l'iniziativa referendaria rivolta al mantenimento della gestione pubblica e della funzione sociale della AFM, ammessa con deliberazione dell'Ufficio per il referendum 25.5.2000 n. 1, è stata annullata - prima del suo effettivo svolgimento - su richiesta dei proponenti, con deliberazione dell'Ufficio per il referendum 22.2.2001, n. 1;

con il voto favorevole, espresso all'unanimità dai propri componenti

### **delibera**

di dichiarare ammissibile, alla luce della valutazione effettuata nella seduta del 21.8.2001, per i motivi indicati in premessa, la richiesta di referendum popolare a livello comunale in materia di mantenimento della proprietà pubblica e della funzione sociale della AFM Spa di Arezzo, promossa dai Consigli di Circoscrizione 1 Givoli, 2 Fiorentina, 3 Saione, 5 Rigutino e 6 Palazzo del Pero, e specificamente il quesito "Sei favorevole al mantenimento della proprietà pubblica e della funzione sociale della AFM SpA (Azienda Farmaceutica Municipalizzata SpA) di Arezzo?";

### **trasmette**

la presente deliberazione al Sindaco di Arezzo per gli adempimenti di competenza, e specificamente per l'indizione del referendum, segnalando il fatto che poiché le modalità di promozione (deliberazione da parte di Consigli di Circoscrizione) non rendono necessaria la raccolta di ulteriori sottoscrizioni, il presente atto costituisce al tempo stesso dichiarazione di ammissibilità e di ammissione del referendum in oggetto.

**Il presidente**  
**(avv. Vincenzo Iodice)**

21 agosto 2001 - pag. 3 di 4



**COMUNE DI AREZZO**

***Ufficio per il referendum***

**I componenti**  
**(avv. Anna Maria Nuti)**

*Anna Maria Nuti*

**(dr. Felice Strocchia)**

*Felice Strocchia*

**Il segretario**  
**(dr. Franco Rossi)**

*Franco Rossi*

-----  
Copia del presente atto, pubblicato all'albo pretorio  
del Comune di Arezzo in data 21.8.2001 per 15 giorni  
interi e consecutivi, viene trasmessa:

- ai presidenti delle Circoscrizioni proponenti
  - al Sindaco del Comune di Arezzo
  - al presidente del Consiglio Comunale.
- 

21 agosto 2001 - pag. 4 di 4

## ***IL CODICE EUROPEO DI BUONA CONDOTTA AMMINISTRATIVA***

Il 6 settembre 2001, il Parlamento europeo ha adottato una risoluzione mediante la quale si è approvato un codice di buona condotta amministrativa che le istituzioni ed organi comunitari, i loro amministratori ed i loro funzionari dovranno rispettare nelle proprie relazioni con il pubblico.

L'idea di un codice è stata proposta per la prima volta nel 1998, dal deputato europeo Roy PERRY. Il Mediatore europeo ne ha redatto il testo in seguito ad un'indagine di propria iniziativa e l'ha presentato al Parlamento in forma di relazione speciale. La risoluzione del Parlamento sul codice è basata sulla proposta del Mediatore, con alcune modifiche apportate dall'on. PERRY, relatore per la commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

### **Lo statuto del codice**

La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea è stata proclamata nel corso del vertice di Nizza, nel dicembre 2000. Comprende, come diritti fondamentali della cittadinanza, il diritto ad una buona amministrazione ed il diritto di sottoporre al Mediatore europeo casi di cattiva amministrazione.

L'obiettivo del codice è di spiegare in maniera il più possibile dettagliata ciò che il diritto alla buona amministrazione menzionato nel codice stesso significhi nella pratica.

### **Diritto ad una buona amministrazione**

1. Ogni individuo ha diritto a che le questioni che lo riguardano siano trattate in modo imparziale, equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni e dagli organi dell'Unione.
2. Tale diritto comprende in particolare:
  - il diritto di ogni cittadino di essere ascoltato prima che nei suoi confronti venga adottato un provvedimento individuale che gli rechi pregiudizio,
  - il diritto di ogni individuo di accedere al fascicolo che lo riguarda, nel rispetto dei legittimi interessi della riservatezza e del segreto professionale,
  - l'obbligo per l'amministrazione di motivare le proprie decisioni.
3. Ogni individuo ha diritto al risarcimento da parte della Comunità dei danni cagionati dalle sue istituzioni o dai suoi agenti nell'esercizio delle loro funzioni conformemente ai principi generali comuni agli ordinamenti degli Stati membri.
4. Ogni individuo può rivolgersi alle istituzioni dell'Unione in una delle lingue del trattato e deve ricevere una risposta nella stessa lingua. (Articolo 41 della Carta dei diritti fondamentali)

## **Mediatore**

Qualsiasi cittadino dell'Unione o qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia sede in uno Stato membro ha il diritto di sottoporre al Mediatore dell'Unione casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni od degli organi comunitari, salvo la Corte di giustizia e il Tribunale di primo grado nell'esercizio delle loro funzioni giurisdizionali.

(Articolo 43 della Carta dei diritti fondamentali)

Il Mediatore conduce indagini su possibili casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni e degli organi comunitari. Secondo la definizione di cattiva amministrazione proposta dal Mediatore nella sua relazione per il 1997, "si parla di cattiva amministrazione quando un'istituzione omette di compiere un atto dovuto, opera in modo irregolare o agisce in maniera illegittima."

Il Parlamento europeo ha approvato questa definizione.

Contemporaneamente all'approvazione del Codice, il Parlamento europeo ha approvato una risoluzione invitando il mediatore ad applicare il codice allorché ravvisi un caso di cattiva amministrazione, al fine di rendere effettivo il diritto dei cittadini alla buona amministrazione come stabilito dall'articolo 41 della Carta.

Il Mediatore applicherà pertanto la definizione di cattiva amministrazione alla luce delle regole e dei principi contenuti nel codice.

L'articolo 192 del Trattato CE prevede la possibilità, per il Parlamento europeo, di chiedere alla Commissione di presentare una nuova legge. Accogliendo il suggerimento originariamente proposto dall'on. Jean-Maurice DEHOUSSE, relatore della commissione giuridica e per il mercato interno, nella risoluzione del 6 settembre 2001 del Parlamento europeo, si invita ugualmente la Commissione europea a presentare un progetto di regolamento contenente il Codice di buona condotta amministrativa, progetto che sarà basato sull'articolo 308 del Trattato istitutivo della Comunità europea.

Il fatto di includere il Codice all'interno di un regolamento sottolineerebbe, agli occhi tanto dei cittadini che dei funzionari, la natura obbligatoria delle regole e dei principi ivi contenuti.

La procedura d'adozione di un regolamento richiederà un'iniziativa formale della commissione giuridica del Parlamento europeo, una proposta della Commissione e l'accordo unanime del Consiglio. Un regolamento potrà pertanto essere adottato nel 2002.

## **Il testo del codice**

### *Articolo 1*

#### *Disposizione generale*

1. Nei loro rapporti con il pubblico, le istituzioni e i loro funzionari rispettano i principi che compongono il codice di buona condotta amministrativa, denominato in appresso "il codice".

### *Articolo 2*

#### *Ambito personale di applicazione*

1. Il codice si applica a tutti i funzionari ed altri agenti, per i quali vigono lo Statuto dei

funzionari e le regolamentazioni applicabili agli altri agenti, nei loro rapporti con il pubblico. Di seguito il termine funzionari si riferisce sia ai funzionari che agli altri agenti.

2. Le Istituzioni e le loro amministrazioni adottano le misure necessarie per far sì che le disposizioni previste dal presente codice si applichino alle altre persone alle loro dipendenze, quali persone impiegate con contratto di diritto privato, esperti di amministrazioni nazionali in commissioni di servizio e tirocinanti.

3. Il termine pubblico si riferisce alle persone fisiche e giuridiche, a prescindere che abbiano o meno la propria residenza o sede registrata in uno Stato membro.

4. Ai fini del presente codice:

a) con il termine "istituzione" si intende un'istituzione o un organo comunitario

b) con il termine "funzionario" si intende un funzionario o un altro agente delle Comunità europee.

### *Articolo 3*

#### *Ambito materiale di applicazione*

1. Il presente codice contiene i principi generali di buona condotta amministrativa che si applicano a tutti i rapporti delle istituzioni e delle loro amministrazioni con il pubblico, a meno che non siano disciplinati da disposizioni specifiche.

2. I principi esposti nel presente codice non si applicano ai rapporti tra l'istituzione e i suoi funzionari, in quanto tali rapporti sono disciplinati dallo Statuto del personale.

### *Articolo 4*

#### *Legalità*

1. Il funzionario agisce secondo la legge ed applica le norme e le procedure previste dalla legislazione comunitaria. Il funzionario vigila in particolare affinché le decisioni che incidono sui diritti o sugli interessi dei singoli abbiano un fondamento di legge e che il loro contenuto sia conforme alla legge.

### *Articolo 5*

#### *Assenza di discriminazione*

1. Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni, il funzionario garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento. I membri del pubblico che si trovano nella stessa situazione sono trattati in modo identico.

2. Se si verificano diversità di trattamento, il funzionario garantisce che ciò sia giustificato dagli aspetti obiettivi e pertinenti del caso in questione.

3. In particolare, il funzionario evita qualsiasi discriminazione ingiustificata tra membri del pubblico basata su nazionalità, sesso, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, handicap, età od orientamento sessuale.

*Articolo 6*  
*Proporzionalità*

1. Nell'adottare decisioni, il funzionario assicura che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo voluto. In particolare il funzionario evita di limitare i diritti dei cittadini o di imporre loro oneri, qualora non esista una ragionevole relazione tra tali restrizioni od oneri e la finalità dell'azione.
2. Nell'adottare decisioni, il funzionario rispetta il giusto equilibrio tra gli interessi dei singoli e l'interesse pubblico in generale.

*Articolo 7*  
*Assenza di abuso di potere*

1. Le competenze sono esercitate unicamente per le finalità per le quali sono state conferite dalle disposizioni applicabili. In particolare il funzionario evita di utilizzare tali poteri per finalità prive di fondamento di legge o che non siano giustificate dall'interesse generale.

*Articolo 8*  
*Imparzialità e indipendenza*

1. Il funzionario è imparziale e indipendente. Il funzionario si astiene da qualsiasi azione arbitraria che abbia effetti negativi su membri del pubblico, nonché da qualsiasi trattamento preferenziale quali che ne siano i motivi.
2. Il funzionario non è condizionato da alcuna influenza esterna di qualsiasi tipo, comprese le influenze politiche, o da interessi personali.
3. Il comportamento di un funzionario non deve essere mai ispirato a interesse personale, familiare o nazionale, né dipendere da pressioni politiche. Il funzionario si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni in cui egli stesso o un suo congiunto abbia un interesse finanziario.

*Articolo 9*  
*Obiettività*

1. Nell'adottare decisioni, il funzionario tiene conto dei fattori pertinenti e assegna a ciascuno di essi il proprio peso adeguato ai fini della decisione, ignorando qualsiasi elemento irrilevante.

*Articolo 10*  
*Legittime aspettative, coerenza e consulenza*

1. Il funzionario è coerente con il proprio comportamento amministrativo nonché con l'azione amministrativa dell'istituzione. Il funzionario segue le normali prassi dell'istituzione, a meno che non vi siano legittimi motivi per discostarsi da esse in un caso specifico.
2. Il funzionario rispetta le legittime e ragionevoli aspettative che membri del pubblico nutrono sulla base dei precedenti comportamenti dell'istituzione.

3. Se del caso, il funzionario consiglia il pubblico su come presentare una questione rientrante nella sua sfera di competenza e su come procedere durante l'esame del fascicolo.

*Articolo 11*  
*Equità*

1. Il funzionario opera in modo imparziale, equo e ragionevole.

*Articolo 12*  
*Cortesia*

1. Nei suoi rapporti con il pubblico, il funzionario dà prova di spirito di servizio, correttezza, e disponibilità. Nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e posta elettronica, il funzionario cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere nella maniera più completa e accurata possibile alle domande postegli.

2. Se il funzionario non è responsabile per la materia in questione, egli indirizza il cittadino al funzionario competente.

3. Se si verifica un errore che lede i diritti o gli interessi di un membro del pubblico, il funzionario è tenuto a scusarsi, a sforzarsi di correggere nel modo più opportuno gli effetti negativi risultanti dal suo errore e a informare il membro del pubblico di eventuali diritti di ricorso in conformità dell'articolo 19 del codice.

*Articolo 13*  
*Risposta alle lettere nella lingua del cittadino*

1. Il funzionario fa sì che ogni cittadino dell'Unione o qualsiasi membro del pubblico che scrive all'istituzione in una delle lingue previste dal trattato riceva una risposta nella stessa lingua.

2. Nei limiti del possibile, la presente disposizione si applica anche a persone giuridiche, quali organizzazioni e imprese.

*Articolo 14*  
*Avviso di ricevimento e indicazione del funzionario competente*

1. Per ogni lettera o denuncia indirizzata all'istituzione viene inviato un avviso di ricevimento entro un termine di due settimane, tranne i casi in cui può essere trasmessa una risposta nel merito entro tale termine.

2. La risposta o avviso di ricevimento riporterà il nome e il numero di telefono del funzionario che si occupa della questione nonché il servizio cui appartiene.

3. Non è necessario inviare un avviso di ricevimento o rispondere a lettere o denunce inopportune in ragione del loro numero eccessivo o perché ripetitive o prive di significato.

*Articolo 15*

*Obbligo di trasmissione al servizio competente dell'istituzione*

1. Se una lettera o una denuncia destinata all'istituzione è indirizzata o trasmessa a una Direzione generale, a una Direzione o Unità che non è competente a trattare il caso, i suoi servizi fanno sì che il fascicolo sia trasmesso senza indugio al servizio competente dell'istituzione.
2. Il servizio che ha inizialmente ricevuto la lettera o la denuncia informa l'autore di tale trasmissione indicando il nome e il numero di telefono del funzionario al quale il fascicolo è stata trasmesso.
3. Il funzionario segnala al cittadino o all'associazione gli eventuali errori od omissioni riscontrabili nei loro documenti e dà loro la possibilità di correggerli.

*Articolo 16*

*Diritto di essere ascoltato e di rilasciare dichiarazioni*

1. Nei casi in cui siano coinvolti i diritti o gli interessi di persone fisiche, il funzionario fa sì che, in ogni fase del processo decisionale, sia rispettato il diritto alla difesa.
2. Ogni membro del pubblico ha il diritto, nei casi in cui deve essere presa una decisione che incide sui suoi diritti, di presentare commenti scritti e, se del caso, di presentare osservazioni orali prima che la decisione sia adottata.

*Articolo 17*

*Termine ragionevole per l'adozione di decisioni*

1. Il funzionario assicura che sia presa una decisione su ogni richiesta o denuncia indirizzata all'istituzione entro un termine ragionevole, senza indugio e in ogni caso non oltre i due mesi dalla data di ricevimento. La stessa norma si applica alle risposte a lettere provenienti da membri del pubblico e alle risposte a note amministrative che il funzionario abbia inviato ai suoi superiori richiedendo istruzioni quanto alle decisioni da adottarsi.
2. Qualora, a causa della complessità delle questioni sollevate, una richiesta o una denuncia indirizzata all'istituzione non possa essere oggetto di una decisione entro il termine summenzionato, il funzionario ne informa quanto prima l'autore. In tal caso, una decisione deve essere notificata all'autore nel più breve tempo possibile.

*Articolo 18*

*Obbligo di indicare i motivi delle decisioni*

1. Qualsiasi decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica indica i motivi sui quali essa si basa specificando chiaramente i fatti pertinenti e la base giuridica della decisione.
2. Il funzionario evita di adottare decisioni basate su motivi sommari o vaghi o che non contengano un ragionamento individuale.
3. Qualora, a causa del gran numero di persone interessate da decisioni identiche, non sia possibile comunicare in modo dettagliato i motivi della decisione e siano pertanto elaborate risposte standard, il funzionario si impegna a trasmettere in un secondo tempo un ragio-

namento individuale al cittadino che ne faccia espressamente richiesta.

#### *Articolo 19*

##### *Indicazione delle possibilità di ricorso*

1. Una decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona fisica contiene un'indicazione delle possibilità di ricorso disponibili per impugnare la decisione. Essa indica in particolare la natura dei mezzi di ricorso, gli organismi presso i quali possono essere esperiti, nonché i termini per farlo.
2. In particolare, le decisioni fanno riferimento alla possibilità di avviare procedure giudiziarie e presentare denunce dinanzi al Mediatore alle condizioni indicate rispettivamente agli articoli 230 e 195 del trattato che istituisce la Comunità europea.

#### *Articolo 20*

##### *Notifica della decisione*

1. Il funzionario garantisce che le decisioni che ledono i diritti o gli interessi di individui siano notificate per iscritto alla persona o alle persone interessate, non appena la decisione è adottata.
2. Il funzionario si astiene dal comunicare la decisione ad altre fonti prima che la persona o le persone interessate ne siano informate.

#### *Articolo 21*

##### *Tutela dei dati*

1. Il funzionario che tratta dati personali riguardanti un cittadino rispetta la vita privata e l'integrità del singolo individuo nel rispetto delle disposizioni del regolamento (CE) n. 45/2001 concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati (1).
2. Il funzionario evita in particolare di utilizzare dati personali per finalità illecite o di trasmettere tali dati a persone non autorizzate.

#### *Articolo 22*

##### *Richieste di informazioni*

1. Qualora sia competente per la materia in questione, il funzionario fornisce a membri del pubblico le informazioni richieste. Il funzionario fa in modo che le informazioni comunicate siano chiare e comprensibili.
2. Qualora una richiesta di informazioni orale sia troppo complessa o troppo estesa, il funzionario invita l'interessato a formulare la propria domanda per iscritto.
3. Se un funzionario, per motivi di riservatezza, non può fornire le informazioni richieste, egli, conformemente all'articolo 18 del presente codice, indica all'interessato i motivi per i quali non può comunicare le informazioni.
4. Per richieste di informazioni su questioni per le quali non è competente, il funzionario

indirizza il richiedente alla persona competente indicandogli nome e numero di telefono. Per richieste di informazioni riguardanti un'altra istituzione od organismo comunitario, il funzionario indirizza il richiedente a tale istituzione od organismo.

5. In funzione dell'oggetto della richiesta, il funzionario indirizza, se del caso, il richiedente al servizio dell'istituzione competente a fornire informazioni al pubblico.

#### *Articolo 23*

##### *Richieste di accesso del pubblico a documenti*

1. A seguito di richieste di accesso a documenti dell'istituzione, il funzionario dà accesso a tali documenti conformemente alla decisione dell'istituzione concernente l'accesso del pubblico ai documenti.

2. Se il funzionario non può ottemperare a una richiesta orale di accesso a documenti, egli invita il cittadino a formulare tale richiesta per iscritto.

#### *Articolo 24*

##### *Tenuta di registri idonei*

1. I dipartimenti dell'istituzione tengono idonei registri della corrispondenza in entrata e in uscita, dei documenti che ricevono e delle misure che adottano.

#### *Articolo 25*

##### *Informazione al pubblico del codice*

1. L'istituzione adotta misure efficaci per informare il pubblico dei diritti ad esso spettanti ai sensi del presente codice. Ove possibile, rende il testo disponibile sotto forma elettronica attraverso la home page del suo sito web.

2. Per conto di tutte le istituzioni, la Commissione pubblica e distribuisce ai cittadini il codice sotto forma di opuscolo.

#### *Articolo 26*

##### *Diritto di presentare denuncia dinanzi al Mediatore europeo*

1. Qualsiasi inadempienza da parte di un funzionario nell'ottemperare ai principi enunciati nel presente codice può essere oggetto di una denuncia dinanzi al Mediatore europeo conformemente all'articolo 195 del trattato che istituisce le Comunità europee nonché allo Statuto del Mediatore europeo (2).

#### *Articolo 27*

##### *Revisione*

1. Dopo due anni ciascuna istituzione sottoporrà a revisione l'esecuzione del codice. L'istituzione informerà il Mediatore europeo dei risultati di tale revisione.

(1) GU L 8/1 del 12 gennaio 2001

(2) Decisione del Parlamento europeo sullo Statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU L 113 del 04.05.1994, pag. 15.

## **Bollettino Ufficiale della Regione Toscana**

### **Legge Regionale n. 2 del 2 gennaio 2002**

(Boll. n 1 del 9.1.2002, parte Prima, SEZIONE I):

***“Soppressione del Comitato regionale di controllo e disposizioni in materia di cessazione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti degli enti locali e di esercizio dei poteri sostitutivi del Difensore civico regionale.”***

IL CONSIGLIO REGIONALE HA APPROVATO  
IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA PROMULGA  
la seguente legge:

#### Indice

- Art. 1 - Soppressione del Comitato regionale di controllo sugli atti degli enti locali
- Art. 2 - Controlli preventivi di legittimità
- Art. 3 - Poteri sostitutivi del Difensore civico regionale
- Art. 4 - Disposizioni per l'esercizio dei poteri sostitutivi in materia di finanza locale
- Art. 5 - Disposizioni finali

#### *Art. 1*

#### *Soppressione del Comitato regionale di controllo sugli atti degli enti locali*

1. Il Comitato regionale di controllo, istituito ai sensi della legge regionale 7 luglio 1992, n. 31 (Disciplina del controllo sugli atti degli enti locali), è soppresso.

#### *Art. 2*

#### *Controlli preventivi di legittimità*

1. I controlli preventivi di legittimità sugli atti degli enti locali, dei circondari e dei consorzi costituiti tra enti locali, già attribuiti dalle leggi statali e regionali alla competenza del Comitato regionale di controllo o del Difensore civico regionale, provinciale e comunale, cessano di essere esercitati.
2. Cessano, altresì, di essere esercitati i controlli preventivi di legittimità, già attribuiti dalle leggi statali e regionali alla competenza del Comitato regionale di controllo, sugli atti delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza, di altri enti e amministrazioni.

3. L'obbligo degli enti di cui al comma 1 di sottoporre i propri atti al controllo preventivo di legittimità si considera comunque cessato dalla data di entrata in vigore della legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3 (Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione). I procedimenti di controllo in corso, che non siano pervenuti alla decisione di annullamento entro la medesima data, cessano di diritto.

*Art. 3*

*Poteri sostitutivi del Difensore civico regionale*

1. Il Difensore civico regionale esercita i poteri sostitutivi attribuiti dalla legge statale o regionale; a tal fine provvede, previa diffida ad adempiere entro un congruo termine, tramite nomina di commissario ad acta.

2. La competenza del Difensore civico regionale è esclusa quando la legge statale o regionale prevede l'intervento sostitutivo di altri organi, o della Regione o di alcuno dei suoi organi istituzionali, ovvero quando la legge statale prevede l'attivazione di procedure esecutive giurisdizionali.

3. Salvo che sia diversamente stabilito dalla legge, il Difensore civico regionale provvede ad avviare la procedura di nomina del commissario su segnalazione dei soggetti interessati; provvede d'ufficio nei casi previsti dall'articolo 4.

4. Nel provvedimento di nomina è stabilito il termine, non superiore a sessanta giorni, entro il quale il commissario deve provvedere; alla scadenza è ammesso il rinnovo dell'incarico per una sola volta.

5. Per quanto non previsto dalla presente legge, si applicano le disposizioni della legge regionale 31 ottobre 2001, n. 53 (Disciplina dei commissari nominati dalla Regione).

*Art. 4*

*Disposizioni per l'esercizio dei poteri sostitutivi in materia di finanza locale*

1. Il Difensore civico regionale provvede, previa diffida ad adempiere entro un termine non inferiore a trenta giorni, alla nomina del commissario nei casi di mancata adozione, nei termini prescritti dalla legge, del bilancio preventivo, del rendiconto, dei provvedimenti di accertamento dello stato di dissesto, dei provvedimenti di riequilibrio, previsti dal decreto legislativo 28 agosto 2000, n. 267 (Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali), nonché degli altri atti obbligatori la cui mancata adozione è equiparata dalla legge statale alla mancata adozione del bilancio preventivo.

2. Per gli atti di cui al comma 1, gli enti interessati sono tenuti a trasmettere al Difensore civico, entro dieci giorni dal termine prescritto dalla legge, notizia dell'adozione e degli estremi degli atti medesimi.

3. Quando il Difensore civico regionale accerta la mancata adozione del bilancio preventivo, verifica se il relativo schema è già stato predisposto dall'organo esecutivo dell'ente e in caso negativo, previa diffida ad adempiere ai sensi del comma 1, nomina un commissario

per tale adempimento. Il commissario trasmette lo schema di bilancio all'organo cui compete l'approvazione del bilancio medesimo, dandone comunicazione al Difensore civico. Il Difensore civico invita l'organo competente ad approvare lo schema predisposto, assegnando a tal fine un termine non superiore a venti giorni; allo stesso modo provvede quando lo schema di bilancio è stato già predisposto dall'organo esecutivo dell'ente. Gli atti del Difensore civico sono trasmessi all'ente interessato tramite telegramma, telefax o comunque per scritto con qualunque mezzo idoneo ad attestare la data di ricevimento; quando trattasi di invito all'organo competente ad approvare lo schema di bilancio, copia dell'invito medesimo è notificata ai singoli componenti dell'organo. Se il bilancio non è approvato nel termine assegnato, il Difensore civico nomina, nei quindici giorni successivi alla scadenza, un commissario per tale adempimento; la nomina del commissario è comunicata all'ente interessato tramite telegramma, telefax o comunque per scritto con qualunque mezzo idoneo ad attestare la data di ricevimento; in tal caso, dalla data di nomina del commissario cessa il potere dell'organo dell'ente, competente in via ordinaria, di adottare l'atto e il provvedimento è comunicato anche al Prefetto ai sensi della normativa vigente.

4. Le procedure di cui al comma 3 si applicano anche nei casi in cui la legge equipara la mancata adozione di altri atti alla mancata adozione del bilancio preventivo. Si applicano, altresì, in caso di mancata adozione del rendiconto, ad eccezione della notificazione ai singoli componenti e della comunicazione al Prefetto.

5. Nel caso previsto dall'articolo 247 del decreto legislativo n. 267 del 2000, il Difensore civico, quando viene a conoscenza dell'eventuale condizione di dissesto, ne verifica la sussistenza richiedendo chiarimenti all'ente e motivata relazione all'organo di revisione contabile, assegnando un termine, non prorogabile, di trenta giorni; ove ritenga sussistere l'ipotesi di dissesto assegna al Consiglio, con lettera notificata ai singoli consiglieri, un termine non superiore a venti giorni per la deliberazione del dissesto; decorso infruttuosamente tale termine, nomina un commissario per la deliberazione dello stato di dissesto del provvedimento sostitutivo è data comunicazione al Prefetto ai sensi della normativa vigente.

#### *Art. 5*

#### *Disposizioni finali*

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana.

2. Dall'entrata in vigore della presente legge sono abrogate le leggi regionali 7 luglio 1992, n. 31 (Disciplina del controllo sugli atti degli enti locali), 11 agosto 1993, n. 56 (LR 7 luglio 1992 n. 31. Disciplina del controllo sugli atti degli enti locali. Modifiche ed integrazioni) e 13 agosto 1998, n. 66 (Modifica della LR 7 luglio 1992, n. 31 "Disciplina del controllo sugli atti degli Enti locali" e della LR 7 novembre 1994, n. 81 "Recepimento del Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n. 29. Modifiche all'ordinamento della dirigenza e della struttura operativa regionale").

3. La Giunta regionale può, con propria deliberazione, stabilire modalità per l'esecuzione della presente legge, in particolare per la trasmissione degli atti e dei documenti, che si trovano

presso il Comitato regionale di controllo, al Difensore civico regionale o ai dipartimenti della Giunta regionale; ove necessario, provvede altresì a regolare i rapporti conseguenti alla soppressione del Comitato.

4. Il Consiglio regionale, secondo le procedure previste dalla legge regionale 17 marzo 2000, n. 26 (Riordino della legislazione regionale in materia di organizzazione e personale), provvede a dotare l'ufficio del Difensore civico regionale del personale necessario allo svolgimento delle funzioni attribuite dalla presente legge.

5. Qualora l'ufficio del Difensore civico regionale sia vacante, i poteri di cui agli articoli 3 e 4 sono esercitate in via transitoria dal Presidente della Giunta regionale.

La presente legge è pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e farla osservare come legge della Regione Toscana.

Firenze, 2 gennaio 2002

Passaleva

La presente legge è stata approvata dal Consiglio regionale nella seduta del 27.12.2001.