



Prot. n. 9732 del 19704/2012

*Comune di Taurianova*

*(provincia di Reggio Calabria)*

Ufficio del Difensore Civico

**All'On. Consiglio Comunale  
del Comune di Taurianova**

**SEDE**

**RELAZIONE FINALE SULL'ATTIVITA' SVOLTA DALL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO**

*On. Consiglio Comunale,*

in ottemperanza alle norme che regolavano il funzionamento dell'ufficio del Difensore Civico, deposito la relazione finale ed annuale sull'attività svolta.

Nominato con decorrenza 01/01/2010, giusta Deliberazione della Commissione Straordinaria del Comune di Taurianova, n. 149 del 19/11/2009, pubblicata in data 23/12/2009, assumevo le funzioni di Difensore Civico, ex art. 54 dello Statuto comunale, dal 26/02/2010, giorno del giuramento di rito, prestato innanzi a S.E. il Prefetto, dott. V. D'Antuono, per la Commissione Straordinaria; alla presenza anche del Segretario Generale del Comune, all'epoca la dott.ssa Caterina Paola Romanò, e del Difensore Civico uscente, avv. Giuseppe Sorace, a cui mi sia concesso rivolgere sinceri sentimenti di stima e riconoscenza per quanto fatto nell'interesse dei cittadini, durante l'arco del suo lungo mandato.

In data 30/03/2011, depositavo e presentavo alla Commissione Straordinaria la mia prima Relazione sull'attività svolta nell'anno 2010/2011, ricevendo, come da Deliberazione n. 53/2011, *"piena e convinta soddisfazione ...per l'attività posta in essere e per il contributo dato all'innalzamento del livello di efficacia ed efficienza, nonché di trasparenza, dell'azione amministrativa del Comune"*, *"Considerato anche l'apprezzamento unanime della cittadinanza Taurianovese"*.

Sebbene la figura del difensore civico, in Italia, è stata abrogata dall'art. 2, comma 186, lettera a) della Legge 191/2009, l'art. 1 del D.L. n. 2/2010, per come convertito in Legge

n. 42/2010, ha disposto che *"le disposizioni di cui all'articolo 2, comma 186, lettere a) e d), della legge 23 dicembre 2009, n. 191, e successive modificazioni, si applicano, in ogni Comune interessato, dalla data di scadenza dei singoli incarichi dei difensori civici e dei direttori generali in essere alla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto"* (n. 27/03/2010), legittimando, così, il mio operato da Difensore civico del Comune di Taurianova, fino alla scadenza naturale del mio mandato.

Dal primo giorno del mio insediamento, ho sempre cercato di operare fedelmente quale organo di tutela del cittadino nei confronti dell'Amministrazione Comunale, in condizioni di assoluta e piena autonomia decisionale e funzionale, nell'esclusivo interesse dei cittadini, delle associazioni, degli organismi ed enti titolari di situazioni soggettive giuridicamente rilevanti, assicurando il buon andamento e l'imparzialità dell'operato dell'amministrazione comunale e degli enti dipendenti, in continuo confronto e dialogo con la Commissione Straordinaria, prima, con l'Amministrazione comunale, dopo, con il Segretario Generale, con i Dirigenti ed i dipendenti e lavoratori comunali.

Ho cercato di garantire, durante tutto l'arco del mio mandato, una presenza viva ed attenta nella Casa comunale; sempre disponibile ad accogliere e ad ascoltare le esigenze e le necessità dei cittadini, riscontrando ogni loro istanza. Purtroppo, non sempre mi è stato possibile dare ragione o trovare accolte le loro e mie istanze, ma con questa mia Relazione spero ancora di poter contribuire a migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa comunale.

All'inizio del mio insediamento, mi sono impegnato, per prima cosa, a ricostituire l'ufficio del Difensore Civico, prodigandomi affinché venisse trovata ed assegnata una sede dignitosa ed accogliente per il cittadino.

Pur in assenza di personale e risorse economiche specificatamente da assegnarsi all'ufficio del Difensore civico, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento comunale, ho portato avanti il mio ufficio con abnegazione e totale dedizione, cercando di supplire alle mancanze organizzative con il gradito supporto ricevuto dall'ufficio Sic e dall'ufficio di Segreteria della Commissione Straordinaria, prima, e della Segreteria Generale, poi.

Ciononostante, ho iniziato da subito a mettermi a disposizione degli utenti, indicando i giorni e gli orari nei quali assicuravo la mia presenza al Comune, e precisamente il lunedì dalle ore 12.00 alle ore 14.00, ed il Martedì ed il Giovedì, dalle ore 16.30 alle ore 18.30.

Mi sono anche adoperato ad implementare la sezione del sito istituzionale del comune, dedicata al Difensore Civico, inserendovi, nel rispetto dei principi di trasparenza e buon

organizzazione degli uffici, il mio curriculum personale; la presentazione della figura del Difensore Civico, delle sue funzioni e dei suoi poteri, con l'indicazione specifica dell'indennità di carica; le modalità per poterlo contattare, con la modulistica da scaricare, sia ai sensi del regolamento comunale che ai sensi dell'art. 25 della Legge 241/90; aggiornandolo costantemente con la pubblicazione *on-line*, nel rispetto della normativa sulla privacy, di tutti i riscontri alle istanze inoltrate dai cittadini, oltre a pubblicare anche i suggerimenti indirizzati alla Commissione Straordinaria, all'Amministrazione comunale ed ai vari Dirigenti dei Settori, volti ad evidenziare i casi di disservizio o di necessità di miglioramento del servizio.

In quest'ottica, nel settembre del 2010, a sei mesi dal mio insediamento, ho pubblicato e reso noto, anche attraverso gli organi di informazione, tutta l'attività istituzionale svolta dal mio ufficio, al fine di rendere edotti e partecipi i cittadini.

La comunicazione con i cittadini ritengo meriti un posto di rilievo nell'agire della Pubblica Amministrazione, per questo mi sono sempre adoperato invitando l'Amministrazione ed i Settori ad utilizzare l'home page del sito istituzionale del Comune come un ulteriore e non costoso strumento di informazione, per avvisare l'utenza su tutti i possibili momentanei disservizi o interruzione dei servizi, aggiornando le notizie in tempo reale, con un cenno di motivazione, in modo che il cittadino, adeguatamente informato, possa determinarsi di conseguenza.

Evidenzio che l'Amministrazione già da tempo si è dotata di un ufficio *ad hoc* (il SIC) che ha ricevuto anche dei riconoscimenti per la sua opera meritoria; inoltre, la recente tecnologia, permette, grazie a nuovi servizi informatici, di ricevere le notizie dell'home page gratuitamente ed in tempo reale, tramite qualsiasi Feed RSS Reader, sul pc, tablet o smartphone, dopo una semplice configurazione.

Nel corso del mio mandato, le pratiche (*intese come istanze, richieste e segnalazioni*) trattate dall'ufficio del Difensore Civico sono state circa 65, di cui una quarantina su iniziativa dei cittadini e le restanti su segnalazioni dell'ufficio.

Numerose sono state anche le richieste, da parte della cittadinanza, di assistenza e di informazione sulle procedure e pratiche comunali.

Nei due anni di attività, gli interventi dell'ufficio del Difensore civico hanno riguardato un po' tutti i Settori comunali, con particolare riferimento alle problematiche concernenti l'organizzazione degli uffici comunali e la comunicazione con i cittadini, la gestione dei tributi ed i rapporti con la partecipata GIO.SE.TA, la manutenzione e i lavori pubblici, la

sistemazione delle scuole di competenza comunale e gli interventi a favore del sociale; invocando anche una maggiore vigilanza degli agenti di Polizia Municipale sulle strade cittadine, pur evidenziando e denunciando una forte carenza di personale.

Ad onor del vero, alcuni interventi del Difensore civico meritano ancora un seguito, o quanto meno non hanno ottenuto riscontro, da parte dell'Amministrazione, subentrata alla Commissione Straordinaria a cui già diverse istanze, rimaste inevase, erano state rivolte, e dei Settori (*mi riferisco, ad esempio, alle richieste di intervento sui regolamenti comunali: vedi ad es. riscontro prot. 12817/2010, riscontro prot. 23026/2010, riscontro prot. 33716/2010<sup>1</sup>; sulla riorganizzazione dell'area mercatale: riscontro prot. 2199/2011; sulla petizione per la mancata fornitura ADSL a San Martino: riscontro prot. 2584 e 10872/2011; sulla realizzazione del collettore fognario ex area 167, riscontro prot. 2583/2011; sull'apertura al pubblico della "Pinetina" sita in via Madonna Addolorata, trav. II: riscontro prot. 4584/2011; sulla lottizzazione di via del Pino radicoso: riscontro prot. 4587/2011; sull'apertura al pubblico dei cimiteri nei giorni festivi, in orario pomeridiano: riscontro prot. 27437/2011; Segnalazioni riguardante l'area manutentiva e altri settori: Pratica del 02/04/2010: primo intervento di pulizia di un canale adiacente privata abitazione, sito in via S. Giovanni dei Rossi; Intervento in via II Circonvallazione, del 27/05/2010: ripristino pavimentazione con bitume davanti la fontana, posizionamento grata per segnalazione pericolo canale di scolo delle acque e nuovo guard rail – u. s. prot. 2295/2012; Richiesta punto per l'affissione nella Piazza Vittorio Emanuele II, u.s. prot. 1721/2012; Mancato riscontro istanza del cittadino su assegnazione alloggi edilizia popolare, u.s. prot. 2296/2012; Richiesta di intervento per sostituzione e ricollocazione tabella mancante indicante "Viale Vincenzo Ricci", prot. n. 4571/2012; Mancato insediamento Commissione mensa, prot. 4570/2012 e riscontro prot. 5102/2012).*

In alcuni casi, sulle stesse questioni, sono stato costretto ad intervenire più volte, per trovare una soluzione; ciononostante, è giusto evidenziare il corretto e leale rapporto, sempre nel rispetto dei ruoli, instaurato con tutti gli Organi ed i dirigenti dell'Amministrazione comunale.

All'atto dell'insediamento della nuova consiliatura ho presentato al sig. Sindaco, in un proficuo e cordiale incontro, una sintesi<sup>2</sup> delle problematiche e delle proposte avanzate dal

---

<sup>1</sup> Tutte le istanze citate possono essere facilmente consultabili anche sul sito del Comune nella sezione dedicata sotto la voce:

- *E' legittimo richiedere la TARSU per il garage?*
- *Non dovuto il pagamento fognatura e depurazione per un servizio non goduto.*
- *E' dovuta la TARSU per un locale senza mobili e servizi?*

<sup>2</sup> Sintesi facilmente consultabile anche sul sito del Comune nella sezione dedicata sotto la voce:

- *Sintesi delle problematiche e delle proposte sottoposte al Sindaco ed alla nuova amministrazione comunale.*

mio ufficio nel primo anno di mandato, che necessitavano ancora di maggiore attenzione e soluzione, esprimendo già in quella sede preoccupazione anche per i continui furti ed incendi di autovetture a danno della popolazione.

Nel prosieguo della consiliatura, buona è stata la collaborazione con l'Amministrazione comunale tanto da aver affrontato insieme, ed in alcuni casi risolto grazie anche all'attenzione e alla sensibilità del sig. Sindaco, alcune questioni meritevoli di considerazioni, come ad es. uniformare l'orario di accesso giornaliero del pubblico agli uffici comunali, garantendo l'apertura mattutina fino alle ore 12.30; la sistemazione delle scuole dell'infanzia cittadine; l'anticipato inizio della mensa scolastica; una più giusta collocazione dei segnali indicanti le postazioni dell'autovelox in città; la comune preoccupazione ed interessamento ad evitare la soppressione della sede del Giudice di Pace.

In qualche occasione, nel corso del mio primo anno di mandato, sono stato costretto, dalle giuste e pressanti esigenze dei cittadini, a far sentire pubblicamente la mia voce, come nel caso della lettera aperta indirizzata agli Amministratori regionali sui contributi per gli affitti alle famiglie bisognose, o come nel caso del pubblico manifesto affisso in città, al fine di comunicare ai cittadini la riscontrata disponibilità della Commissione Straordinaria a concedere la rateizzazione delle bollette del canone idrico per gli anni pregressi.

Particolare attenzione e vigilanza l'ho anche riservata alla annosa questione dei rifiuti, continua emergenza degli ultimi mesi, ed alla potabilità dell'acqua, cercando di essere di sollecito e da supporto all'azione della Commissione Straordinaria, prima, e dell'Amministrazione comunale, dopo; consapevole tuttavia che, nel campo dei rifiuti, il problema riguarda, purtroppo, tutto il sistema della gestione ed oggi anche della raccolta dei RSU in Calabria; sebbene mi duole rilevare la lentezza della macchina burocratica volta a far partire, anche nella nostra città, la raccolta differenziata, visto che già i Commissari la invocavano come ormai prossima nei loro pubblici interventi. Con l'auspicio che si sappia guardare avanti ed investire in questa direzione, in modo che non rimanga solo "un progetto di educazione ambientale", limitato alla scadenza del bando e delle risorse regionali, come in passato, ma divenga una costante prassi del nostro vivere civile.

Un accenno ed un approfondimento, in questa mia relazione, ritengo meriti l'attività della società di gestione e riscossione dei tributi, partecipata dal Comune, GIO.SE.TA. In diverse e numerose occasioni, in questi due anni, ho avuto modo di indirizzare, anche su segnalazione dei cittadini, alla società GIO.SE.TA., svariati solleciti finalizzati a migliorare il

servizio (*Rilevo, ad esempio, il mancato invio dei bollettini di pagamento dei passi carrabili anno 2010 e 2011; come, sempre per gli stessi anni, per quanto mi è stato possibile accertare, la parziale lettura dei contatori dell'acqua, dopo l'immane lavoro degli anni precedenti, facendo pagare ancora per ogni anno "il minimo forfettario"; o ancora l'invio dei bollettini di pagamento a scadenza avvenuta; come anche i ritardi nei rimborsi*) e la comunicazione con gli utenti; constatando, ahimè, soprattutto in quest'ultimo settore, una mancanza quasi assoluta di riscontro alle legittime istanze e richieste avanzate, per iscritto, dai contribuenti; comportando così un'exasperazione nei rapporti tra la società e l'utenza, oltre ogni possibile limite di tolleranza. A ciò si aggiunga che più volte nelle mie segnalazioni evidenziavo che, ai sensi dell'art. 2bis della legge 241/1990, per come introdotto dalla L. 69/2009, *"Le pubbliche amministrazioni e i soggetti di cui all'art. 1, comma 1-ter (n.d.r. tra cui rientrano le concessionarie della riscossione), sono tenuti al risarcimento del danno ingiusto cagionato in conseguenza dell'inosservanza dolosa o colposa del termine di conclusione del procedimento"*, sollecitando la società di gestione della riscossione dei tributi GIO.SE.TA. ad esaminare, verificare e riscontrare le istanze/richieste dei cittadini in un tempo ragionevole, di 30 gg. o nel diverso termine di impugnazione dell'atto; invitavo, infine, GIO.SE.TA., onde evitare l'insorgere di dispendiosi contenziosi con richieste di risarcimento danni, a voler applicare, nelle more dell'istruttoria di una istanza in autotutela del cittadino-contribuente, la sospensione della riscossione, in virtù del potere riconosciuto dall'art. 2-quater, comma 1 -bis, del D.L. 564/1994, per come conv. dalla L. 656/1994.

A tal proposito, rilevo che molte istanze di annullamento in autotutela avanzate dai cittadini e risultate inevase avevano ad oggetto anche l'eccezione di prescrizione delle richieste di pagamento relative ad anni pregressi, inviate dall'ufficio tributi (anni 2003/2004) e dalla concessionaria di riscossione.

Orbene, ritengo di fare cosa utile citando una recentissima sentenza del Giudice di Pace di Taurianova, la n. 52/2012, che individua la decorrenza del termine prescrizionale quinquennale per i tributi comunali (nello specifico canone idrico) dall'anno di riferimento, dichiarando di nessuna valenza la data di emissione della fattura ai fini del decorso del termine prescrizionale, né ai fini dell'interruzione del termine stesso, non essendo la fattura ritualmente notificata; con conseguente condanna del Comune alla spesa.

Mi auguro, quindi, che dopo la messa in liquidazione della società di riscossione GIO.SE.TA ed il ritorno di tutta l'attività pre-ruolo all'Amministrazione comunale queste mie osservazioni vengano prese in considerazione ed attuate.

Nelle more, però, come già più volte invocato, chiedo maggiore vigilanza del Settore comunale di competenza ed un autorevole intervento dell'Amministrazione comunale a tutela del cittadino-contribuente.

Da ultimo, mi pregio di evidenziare, come in questi due anni di mandato ho cercato sempre di onorare il pubblico ufficio che ho rappresentato: partecipando a tutte le manifestazioni pubbliche alle quali sono stato invitato; intervenendo, in alcuni casi anche pubblicamente, per esprimere i comuni sentimenti della cittadinanza; ed offrendo, infine, la mia disponibilità ad iniziative di carattere sociale e civile.

Da segnalare, anche, il purtroppo breve ma proficuo rapporto instaurato dal mio ufficio con il Coordinamento nazionale della Difesa Civica, al fine di mettere in rete e condividere esperienze comuni.

Infine, a titolo informativo e credendo di fare cosa gradita, allego, alla presente Relazione, l'indice di tutti gli interventi ed i solleciti inoltrati dall'ufficio del Difensore Civico in questi due anni di mandato, documenti tutti facilmente consultabili nella sezione dedicata del sito istituzionale dell'Ente; depositando, altresì, tutta la documentazione riguardante l'attività del mio ufficio, a futura memoria.

Mi sia concesso, da ultimo, salutare e ringraziare tutte le Istituzioni e le Autorità civili, religiose e militari che hanno voluto onorare il mio Ufficio in questi due anni di servizio alla Città, oltre all'Amministrazione comunale tutta, che ha sempre rispettato il mio ruolo autonomo ed indipendente. Lascio con serenità il mio incarico augurando ogni Bene alla mia amata Città; e, confidando nella dimostrata laboriosità e professionalità dei Dipendenti comunali così come nella dedizione e passione per il Bene comune degli Amministratori e dei Consiglieri comunali, sono sicuro che, anche senza la presenza e l'intervento del Difensore civico, ogni esigenza e giusta istanza proveniente dai cittadini sarà ugualmente esaminata con attenzione, adeguatamente valutata ed opportunamente riscontrata, soprattutto in tempi ragionevoli.

*Con osservanza.*

In Fede

Il Difensore Civico

*Avv. Michele Ferraro*

**INDICE DI TUTTI GLI INTERVENTI ED I SOLLECITI INOLTRATI DALL'UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO<sup>3</sup>**

- Pulizia zona 167.
- E' dovuta la voce depuratore nella bolletta dell'acqua?
- E' legittimo richiedere la TARSU per il garage?
- Richiesta di intervento edilizia scolastica.
- Illuminazione pubblica viale della Pace.
- Richiesta di intervento albo pretorio on line.
- Rotatoria Circonvallazione nord.
- Segnalazione circonvallazione sud.
- Segnalazione otturazione di un canale.
- Segnalazione Riparazione perdita acqua.
- Suggerimento per migliorare la comunicazione con i cittadini.
- Suggerimento di intervento scuole dell'infanzia 2.
- Errori nella bolletta GIOSETA.
- I Rimborsi ai contribuenti (ICI) vanno fatti entro sei mesi dall'istanza.
- Messaggio di vicinanza e solidarietà al Preside prof. G. A. Loprete.
- Messaggio di vicinanza e solidarietà alla cooperativa valle del Marro - Risposta.
- Riscontro istanza ripristino danni al Comune.
- Se si va davanti al Giudice il Difensore civico non può intervenire.
- Non dovuto il pagamento fognatura e depurazione per un servizio non goduto.
- Riscontro istanza ICI.
- Richiesta di intervento per nuovi punti affissione in piazza Vittorio Emanuele.
- Richiesta di intervento pulizia pozzetti e caditoie stradali. Solleciti vari.
- Richiesta rimodulazione nuovi orari di apertura al pubblico degli uffici comunali.
- Appello alla Regione Calabria a reintrodurre il contributo per gli affitti.
- Richiesta completamento rotatoria incrocio via Circonvallazione, via S. Giovanni dei Rossi, via sen. Lo schiavo.
- Buon esito a richiesta di assistenza e consulenza per errato calcolo tributi.
- Buon esito a richiesta di assistenza e consulenza per istanza nuovi parcheggi per disabili.

---

<sup>3</sup> Tutti gli interventi e le istanze citate possono essere facilmente consultabili anche sul sito del Comune nella sezione dedicata.

- Buon esito a richiesta di assistenza e consulenza per istanza relativa al pagamento di tributi non dovuti per intervenuta prescrizione.
- Comunicato rateizzazione.
- Riscontro istanza mancata pubblica illuminazione nell'ex Area 167.
- E' dovuta la TARSU per un locale senza mobili e servizi?
- Nuovo collettore fognario Area 167.
- Richiamo della PA e GIOSETA per mancato riscontro ad istanza del cittadino.
- Riscontro istanza pulizia area mercato coperto e organizzazione mercato rionale del giovedì.
- Riscontro petizione ADSL frazione San Martino.
- Apertura al pubblico della Pinetina sita in via Madonna Addolorata trav.II.
- Messaggio in occasione dell'uccisione di Tony Battaglia.
- Sollecito pratiche area tecnica e stato dell'istruttoria pratica dei residenti in via del Pino Radicoso.
- 2° Riscontro ADSL San Marino.
- Richiesta rimodulazione nuovi orari di apertura al pubblico degli uffici comunali 2011.
- Sintesi delle problematiche e delle proposte sottoposte al Sindaco ed alla nuova amministrazione comunale.
- Richiesta di intervento manutenzione pulizia.
- Richiesta di intervento emergenza rifiuti.
- Suggerimento di intervento scuole dell'infanzia cittadine e mensa.
- Segnalazione bando nazionale socio assistenziale.
- Mancato riscontro e ritardo nel rispondere ad una istanza del cittadino.
- Segnalazione di intervento impianto di Videosorveglianza
- Rimozione sterpaglie e pulizia caditoie stradali.
- Istituzione Commissione di verifica della mensa scolastica.
- Preoccupante presenza cani randagi in città.
- Richiesta apertura al pubblico dei cimiteri nei giorni festivi, in orario pomeridiano.
- Riscontro decreto orari di apertura al pubblico degli uffici comunali 2011.
- Ulteriore Sollecito Riscontro GIOSETA Invito Amm.ne Comunale a vigilare.
- Mancato riscontro ad istanza del cittadino GIO.SE.Ta., anno 2012.
- Sollecito per mancato riscontro istanza del cittadino per alloggi popolari.
- Sollecito Pratiche Area tecnica gennaio 2012.
- Suggerimento di intervento. Nuove tabelle affissione Piazza Vittorio Emanuele II 2012.

- Dimissioni commissione mensa scolastica e segnalazione mancato avvio.
- Riscontro Pratica alloggi popolari 2012.
- Sollecito per mancato riscontro istanza del cittadino per alloggi popolari.
- Suggerimento di intervento. Tabella mancante viale Vincenzo Ricci.
- Riscontro mancato insediamento commissione mensa scolastica.
- Comunicato fine mandato.