

**UFFICIO DI DIFESA CIVICA**  
**Comune di Gussago Via Peracchia, n. 3**  
**25064 - Gussago (Bs)**

Riferimento: Ufficio Relazioni con il Pubblico Tel. 030-2522919

Orario apertura al pubblico: mercoledì 9.00 - 11, 00

*RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO BENIAMINO UDESCHINI  
RIGUARDANTE IL PERIODO NOVEMBRE 2008 OTTOBRE 2009.*

\*\*\*\*\*

Prerogative e funzioni secondo lo STATUTO del Comune ed il  
REGOLAMENTO di attuazione del medesimo:

**Il Difensore Civico esercita le sue funzioni con piena autonomia ed  
indipendenza e con tutti i poteri che le stesse richiedono senza che gli  
sia opposto il segreto d'ufficio.**

**Il Difensore civico può intervenire su richiesta di cittadini singoli od  
associati, presso l'Amministrazione Comunale, le Aziende speciali, le  
Istituzioni, i Concessionari di servizi, i Consorzi e le Società che  
gestiscono servizi pubblici nell'ambito del territorio comunale per  
accertare che i procedimenti amministrativi abbiano regolare corso e  
che i provvedimenti siano correttamente e tempestivamente emanati.**

**Egli può convocare il responsabile del servizio interessato entro un  
termine da lui fissato e richiedere documenti, informazioni e chiarimenti.  
Può stabilire di esaminare, congiuntamente con il funzionario  
interessato, la pratica, entro termini prefissati e può richiedere allo  
stesso relazione scritta in merito allo stato del procedimento ed a  
particolari aspetti dello stesso da lui rilevati.**

**Acquisite le documentazioni ed informazioni necessarie, comunica al  
cittadino, od all'associazione che ha richiesto l'intervento, le sue  
valutazioni e l'eventuale azione promossa. Segnala al responsabile del  
procedimento le irregolarità ed i vizi di procedura rilevati invitandolo a  
provvedere ai necessari adeguamenti. In caso di ritardo fissa i tempi di  
adempimento. Comunica agli organi sovraordinati le disfunzioni, gli  
abusi, le carenze ed i ritardi riscontrati evidenziando se le stesse sono  
imputabili ai responsabili o a quanti impediscono o ostacolano la sua  
funzione.**

**Se il provvedimento che viene adottato non recepisce le segnalazioni del  
Difensore civico, nello stesso devono essere inserite le relative**

motivazioni. Il Difensore civico può chiedere il riesame del provvedimento qualora ravvisi il permanere di irregolarità o vizi procedurali. Svolge inoltre le funzioni previste in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

L'intervento del Difensore Civico può essere richiesto da cittadini italiani, stranieri o apolidi:

- a) che risiedono stabilmente o dimorano abitualmente nel Comune;
- b) che, pur non trovandosi nelle condizioni di cui alla lettera a, prestano attività professionali, artistiche e di altro lavoro autonomo o conducono aziende industriali, artigianali e commerciali nel territorio comunale;
- c) che stabiliscono comunque rapporti con l'Amministrazione Comunale; ed inoltre:
- d) dalle associazioni di partecipazione popolare iscritte nell'apposito registro formalmente costituite;
- e) dalle organizzazioni del volontariato riconosciute ai sensi di legge;
- f) dalle altre formazioni sociali che rappresentano categorie di Cittadini che hanno particolari necessità di tutela;

**Non possono ricorrere al Difensore Civico:**

- a) i Consiglieri e gli Assessori comunali in carica nel Comune per quanto attiene all'esercizio delle loro funzioni;
- b) le pubbliche amministrazioni;
- c) il Segretario Comunale ed i Revisori dei conti dell'ente, delle aziende e dei consorzi;
- d) i dipendenti dell'Amministrazione Comunale e delle istituzioni, aziende, enti, consorzi, per far valere pretese derivanti dal rapporto d'impiego o di lavoro con l'Amministrazione od altro soggetto fra quelli sopra elencati, presso il quale prestano la loro attività lavorativa.

Il difensore civico ("ombudsman" dal nome del primo ufficio di garanzia costituzionale svedese costituito all'inizio dell'Ottocento) è un'autorità indipendente alla quale è affidato il compito di tutelare, in via amministrativa, i diritti e gli interessi legittimi dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione. Rientrano, inoltre, nella competenza della difesa civica:

- il funzionamento dei servizi pubblici gestiti anche non direttamente dalla pubblica amministrazione o svolti in via sussidiaria, perciò tutta la filiera esterna dell'attività pubblica, al fine di tutelare (non in via giurisdizionale) l'utenza di tali servizi;

- la tutela degli interessi collettivi o diffusi della comunità e dei suoi componenti.

Come segnalato già nelle precedenti relazioni, in ordine cronologico sono il terzo Difensore Civico del comune ( l'istituto è in funzione dall'anno 1997) ed ho affrontato l'incarico, decorrente dal mese di ottobre del 2004, tenendo presente l'indicazione dell'art. 48 dello Statuto che, nell'evidenziare la finalità attribuita al servizio di "garantire la correttezza, l'imparzialità e la tempestività dell'azione amministrativa", mette in rilievo l'esigenza di procedere ***unitamente ed in collaborazione con gli organi elettivi dell'ente.***

Quindi le finalità di fondo dell'istituto, come la trasparenza dell'azione amministrativa ed una gestione dei servizi tendente alla miglior soddisfazione delle esigenze dei cittadini utenti, sono obiettivi da perseguire ***d'intesa fra tutte le rappresentanze istituzionali.***

L'attuazione di questa indicazione preliminare ha generalmente consentito di affrontare sinergicamente alcune questioni alla ricerca di una tutela semplice e rapida.

Inoltre l'ufficio ha operato attenendosi ai seguenti criteri fondamentali:

- esame ed approfondimento di tutte le problematiche segnalate e delle richieste presentate con qualsiasi modalità, senza vincoli di forma, costituendo un ***punto di riferimento ed un centro d'informazione*** non solo per i rapporti con la pubblica amministrazione in senso lato ed i concessionari dei pubblici servizi, ma anche per varie tipologie di questioni pubbliche e private (per le quali non sono facilmente individuabili gli organi o gli uffici competenti) o per rispondere a richieste di informazioni giuridiche, di carattere procedurale o generiche;

- ascolto ed attenzione verso domande di indicazioni e consigli per affrontare situazioni di disagio familiare e di rapporti tesi o difficili nella vita di relazione, al fine anche di non deludere i cittadini che hanno interpretato l'istituto come un servizio al quale rivolgersi per esigenze varie ed interventi volti alla soluzione di molteplici e diversi

problemi della vita sociale, o per la **tutela a tutto campo di qualsiasi diritto**, chiarendo comunque e precisando i limiti operativi e la competenza del servizio stesso per non ingenerare aspettative infondate;

- avvio delle iniziative e degli interventi sia mediante un'attività di persuasione (moral suasion) verso tutti gli interlocutori pubblici / istituzionali e privati, sia tramite la ricerca propositiva di una collaborazione con i dirigenti ed i responsabili dei procedimenti, allo scopo di individuare soluzioni appropriate e tempestive;
- valutazione della possibilità di dirimere le potenziali controversie in via preventiva e conciliativa prima che possano sfociare in conflitti giudiziari aperti;
- garanzia di risposta affermativa o negativa (in forma verbale o scritta in relazione alle modalità della richiesta) .

Nell'anno trascorso l'ufficio è rimasto aperto al pubblico 48 giorni, generalmente il mercoledì, dalle ore 9 alle 11, (o in alternativa il giovedì) e, come risulta dall'elenco di seguito riportato, sono stati trattati complessivamente 41 casi, **dei quali 22 rientrano nella competenza effettiva del Difensore Civico (n. 1, 4, 5, 8, 12, 14, 15, 16, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 27, 29, 36, 37, 38, 39, 40, 41 evidenziati in grassetto con sottolineatura del numero e descritti in corsivo).**

Faccio presente che gli uffici ed i servizi comunali interessati hanno assicurato, come per gli anni precedenti, ampia disponibilità istruttoria e fornito la collaborazione necessaria per affrontare con rapidità le varie questioni segnalate.

Sottolineo in particolare sia l'attenzione prestata verso l'utenza, sia il rilevante supporto fornito alla difesa civica dall'Ufficio Pubbliche Relazioni.

In conclusione confermo che la dirigenza e l'apparato dell'ente hanno garantito anche per l'anno 2008/2009 l'assistenza richiesta e le condizioni operative che hanno consentito alla difesa civica di intervenire con tempestività ed efficacia.

**CASI TRATTATI CON MODALITA' E TEMPI DI RISOLUZIONE  
RIGUARDANTI IL PERIODO NOVEMBRE 2008 OTTOBRE 2009.**

N	DATA	ARGOMENTO	NOTE VARIE ED ESITO
<u>1</u>	12.11.08	<i>Segnalazione per comportamento non adeguato alle circostanze di un agente della polizia municipale.</i>	<i>Richiesto intervento dei dirigenti competenti del comune. L'agente coinvolto è stato richiamato.</i>
2	3.12.08	Applicazione regolamento del condominio.	Fornite indicazioni procedurali.
3	3.12.08	Controversia fra vicini riguardante decoro condominio, distanze.	Fornite informazioni secondo le norme previste dal codice civile.
<u>4</u>	10.12.08	<i>Sanzione per infrazione ai limiti di velocità</i>	<i>Fornite informazioni sul contenuto e l'applicazione dell'art. 142 del codice della strada.</i>
<u>5</u>	17.12.08	<i>Contestazione di violazione norma del codice della strada.</i>	<i>Fornite dettagliate indicazioni procedurali ed assistenza per redazione e presentazione eventuale ricorso al Giudice di Pace competente.</i>
6	17.12.08	Interruzione improvvisa ed immotivata rapporto di lavoro.	Contattata impresa per chiarimenti. Fornite informazioni per tutela ed eventuale ricorso al giudice del lavoro.
7	17.12.08	Potenziale controversia per utilizzazione cortile comune.	Consigliato tentativo di dialogo e persuasione in via bonaria prima di iniziare vertenza legale.

<b>8</b>	24.12.08	<i>Richiesta cambio alloggio ALER troppo piccolo per il nucleo familiare di 4 persone oltre ad un figlio in arrivo.</i>	<i>A seguito dell'indagine preliminare effettuata dall'ufficio, nell'ambito pubblico non risultano disponibili alloggi adeguati. La richiesta verrà tenuta in evidenza per il futuro.</i>
9	14.01.09	Installazione parabola su un tetto condominiale	Fornite adeguate informazioni al riguardo.
10	5.02.09	Controversia concernente realizzazione siepe sul confine di proprietà.	Fornite informazioni riguardanti le distanze dai confini previste dal codice civile.
11	11.02.09	Risarcimento danni causati da rottura canne dell'acqua in un alloggio locato.	Fornito parere dopo l'analisi del contratto di locazione in corso e consigliata soluzione bonaria della vertenza.
<b>12</b>	11.02.09	<i>Rapporti difficili fra figlie ed anziano familiare.</i>	<i>Segnalata immediatamente la situazione ai servizi sociali per gli interventi di competenza.</i>
13	19.02.09	Controversia fra proprietà e conduttore per alloggio locato.	Fornito parere concernente la corretta interpretazione del contratto in corso.
<b>14</b>	11.03.09	<i>Compravendita attività di somministrazione alimenti e bevande (ristorante). Parcheggi.</i>	<i>Fornite dettagliate informazioni relative alle norme regionali e comunali vigenti.</i>
<b>15</b>	11.03.09	<i>Usucapione immobile compreso nell'asse ereditario.</i>	<i>Fornite adeguate informazioni e parere anche sulla scorta della risoluzione n. 52/E, datata 25.02.09, della Direzione Centrale Normativa e Contenzioso dell'Agenzia delle Entrate.</i>

<b><u>16</u></b>	11.03.09	<i>Problematiche riguardanti necessità di assistenza da parte di un familiare tenuto agli alimenti, che non provvede, in un contesto di rapporti interpersonali difficili.</i>	<i>Consigliato approccio bonario. Fornite indicazioni riguardanti la possibilità di fruire del gratuito patrocinio per avviare eventuale azione legale.</i>
17	18.03.09	Situazione di difficoltà sul luogo di lavoro causata dal comportamento di un collega.	Fornito parere riguardante atteggiamento consigliabile.
18	22.04.09	Cittadina straniera in difficoltà per atteggiamento conflittuale condolina.	Fornite le indicazioni appropriate.
<b><u>19</u></b>	6.05.09	<i>Inquilina ALER. Verifica canone locazione e richiesta rimborso spese di riparazione caldaia.</i>	<i>Fornite informazioni richieste ed assistita per redigere domanda di rimborso.</i>
<b><u>20</u></b>	20.05.09	<i>Rumori eccessivi e continuativi provenienti da un esercizio pubblico.</i>	<i>L'ufficio competente del comune è intervenuto immediatamente con esito positivo. Come ha confermato la persona che ha segnalato l'inconveniente, la rumorosità è stata ridotta.</i>
<b><u>21</u></b>	27.05.09	<i>Accertamento fiscale non impugnato, iscritto a ruolo.</i>	<i>Forniti i chiarimenti richiesti.</i>

<b><u>22</u></b>	10.06.09	<i>Ricorso dell'ALER per ingiunzione di pagamento e sfratto per morosità.</i>	<i>A seguito dei contatti telefonici con l'Ufficio Legale ALER ed apposita richiesta via fax del 15.06.09, sono state fornite dall'azienda tutte le informazioni necessarie per comprendere le motivazioni precise dello sfratto. Data la situazione di disagio economico della persona interessata, risultante da una specifica dichiarazione rilasciata in data 1.07.09 dal settore servizi sociali del comune, è stata concordata con lo studio legale che assiste l'ALER la sospensione della procedura di sfratto ed il pagamento dilazionato degli arretrati del canone di locazione.</i>
<b><u>23</u></b>	24.06.09	<i>Verbale di contestazione violazione ordinanza sindacale.</i>	<i>Forniti chiarimenti ed indicazioni procedurali per eventuale impugnativa.</i>
<b><u>24</u></b>	24.06.09	<i>Violazione codice della strada. Sanzione che risulta non pagata, mentre l'interessato sostiene di avere effettuato il pagamento.</i>	<i>Richiesto all'ufficio competente ed alla Soc. appaltatrice del servizio riscossione sanzioni la verifica del pagamento. La società ha comunicato l'esito negativo della ricerca.</i>
25	8.07.09	Utilizzazione cortile comune per parcheggiare.	Fornite informazioni riguardanti disciplina prevista dal codice civile per comunione e/o condominio.
26	8.07.09	Controversia per invasione proprietà immobiliare da pianta rampicante.	Fornite delucidazioni secondo le norme del codice civile vigente.
<b><u>27</u></b>	8.07.09	<i>Pignoramento immobiliare</i>	<i>Contattata l'ESATRI che ha fornito dettagliate informazioni per ottenere sgravi e la sospensione della procedura.</i>
28	22.07.09	Procedura di messa in mora da parte di una società telefonica nei confronti di un utente con partita iva.	A seguito dei contatti avviati immediatamente, è stato concordato un pagamento dilazionato in tre rate della somma richiesta.

<b>36</b>	16.09.09	<i>Richiesta dell'AGENZIA DELLE ENTRATE - sportello abbonamenti alla televisione (S.A.T.) - del pagamento di un secondo abbonamento alla TV ad una persona che ha pagato regolarmente il canone per l'abbonamento in corso.</i>	<i>Dopo un contatto con il Call Center "Risponde RAI", l'ufficio ha predisposto una lettera (inviata dalla persona interessata mediante Racc.R.R.) per disdettare uno dei due abbonamenti richiedendo l'unificazione dei pagamenti. Inoltre, con FAX del 30.09.09, è stata richiesta conferma dell'intervenuto annullamento della cartella di pagamento dell'importo di E. 991,44 nel frattempo emessa da EQUITALIA ESATRI SPA di Brescia, come dichiarato telefonicamente da un'operatrice RAI. Con ulteriore fax del 26.10.09 è stata sollecitata la conferma.</i>
<b>37</b>	23.09.09	<i>Richiesta accesso atti riguardanti pratica di contributo regionale per superamento ed eliminazione barriere architettoniche.</i>	<i>Concesso immediatamente l'accesso con il rilascio di copia della documentazione da parte dell'Ufficio Tecnico.</i>
<b>38</b>	30.09.09	<i>Lagnanze riguardanti soggiorno marino.</i>	<i>Telefonicamente e successivamente con lettera del 7.10.09 sono state richieste informazioni alla locale Associazione, convenzionata con il comune, che ha organizzato l'iniziativa. Si fa riserva di riferire quando l'istruttoria del caso sarà terminata.</i>
<b>39</b>	7.10.09	<i>Rumori eccessivi in orari serali provenienti da un esercizio pubblico durante i fine settimana.</i>	<i>L'ufficio competente del comune è intervenuto immediatamente e l'inconveniente sembra temporaneamente attenuato.</i>
<b>40</b>	21.10.09	<i>Domanda di riconoscimento di titolo e della formazione professionale acquisita in paese non comunitario.</i>	<i>E' stato sentito il funzionario addetto del Ministero dello Sviluppo Economico che, dopo il controllo informatico della specifica banca dati, ha dichiarato che la domanda non risulta pervenuta. Ho consigliato di ripresentarla immediatamente ed assunto l'impegno di seguirne direttamente l'iter.</i>

<u>29</u>	22.07.09	<i>Richiesta verifica termine di prescrizione per un accertamento fiscale notificato il settimo anno successivo a quello in cui doveva essere presentata la dichiarazione dei redditi.</i>	<i>Effettuata approfondita verifica. L'accertamento è stato notificato entro il termine massimo consentito dalle norme vigenti.</i>
30	6.08.09	Segnalazione di disturbo della quiete causato da cani tenuti in una abitazione confinante che abbaiano.	Consigliate le iniziative da assumere.
31	12.08.09	Eredità e divisione delle quote a seguito decesso moglie.	Fornite le informazioni richieste.
32	9.09.09	Recupero credito per cessione mobili.	Fornite indicazioni procedurali.
33	9.09.09	Decreto penale di condanna ad una sanzione pecuniaria (ammenda).	Fornite delucidazioni per il pagamento o l'eventuale opposizione.
34	9.09.09	Figlia naturale riconosciuta dai genitori. Spese di mantenimento.	Fornito parere con assistenza per redazione lettera di richiesta rimborso spese.
35	16.09.09	Richiesta parere riguardante possibilità di recupero di una struttura realizzata su una proprietà di altre persone.	Fornite indicazioni dopo consultazione proprietà.

<b>36</b>	16.09.09	<i>Richiesta dell'AGENZIA DELLE ENTRATE - sportello abbonamenti alla televisione (S.A.T.) - del pagamento di un secondo abbonamento alla TV ad una persona che ha pagato regolarmente il canone per l'abbonamento in corso.</i>	<i>Dopo un contatto con il Call Center "Risponde RAI", l'ufficio ha predisposto una lettera (inviata dalla persona interessata mediante Racc.R.R.) per disdettare uno dei due abbonamenti richiedendo l'unificazione dei pagamenti. Inoltre, con FAX del 30.09.09, è stata richiesta conferma dell'intervenuto annullamento della cartella di pagamento dell'importo di E. 991,44 nel frattempo emessa da EQUITALIA ESATRI SPA di Brescia, come dichiarato telefonicamente da un'operatrice RAI. Con ulteriore fax del 26.10.09 è stata sollecitata la conferma.</i>
<b>37</b>	23.09.09	<i>Richiesta accesso atti riguardanti pratica di contributo regionale per superamento ed eliminazione barriere architettoniche.</i>	<i>Concesso immediatamente l'accesso con il rilascio di copia della documentazione da parte dell'Ufficio Tecnico.</i>
<b>38</b>	30.09.09	<i>Lagnanze riguardanti soggiorno marino.</i>	<i>Telefonicamente e successivamente con lettera del 7.10.09 sono state richieste informazioni alla locale Associazione, convenzionata con il comune, che ha organizzato l'iniziativa. Si fa riserva di riferire quando l'istruttoria del caso sarà terminata.</i>
<b>39</b>	7.10.09	<i>Rumori eccessivi in orari serali provenienti da un esercizio pubblico durante i fine settimana.</i>	<i>L'ufficio competente del comune è intervenuto immediatamente e l'inconveniente sembra temporaneamente attenuato.</i>
<b>40</b>	21.10.09	<i>Domanda di riconoscimento di titolo e della formazione professionale acquisita in paese non comunitario.</i>	<i>E' stato sentito il funzionario addetto del Ministero dello Sviluppo Economico che, dopo il controllo informatico della specifica banca dati, ha dichiarato che la domanda non risulta pervenuta. Ho consigliato di ripresentarla immediatamente ed assunto l'impegno di seguirne direttamente l'iter.</i>

<u>41</u>	28.10.09	Trascrizione sentenza di divorzio emessa da un tribunale straniero.	E' in corso l'istruttoria. Si fa riserva di riferire non appena possibile.
-----------	----------	---	--

I casi trattati dall'ottobre 2004 all'ottobre 2009 sono stati complessivamente n. 152.

Gussago 04.11.2009

IL DIFENSORE CIVICO  
BENIAMINO UDESCINI  
