

limiti di intervento edilizio imposti per tali zone. Relativamente poi alla possibilità di reiterazione dei vincoli preordinati all'esproprio, è stato richiamato il noto orientamento della Corte Costituzionale (sentenza n. 179 del 20 maggio 1999) che per tali fattispecie richiede non solo una adeguata motivazione ma anche il riconoscimento di un indennizzo a favore del proprietario dell'area.

A fronte della formale istanza inoltrata dall'esponente affinché si provvedesse all'attribuzione di una classificazione urbanistica all'area, l'amministrazione comunale ha risposto informando che la richiesta sarebbe stata esaminata in fase di eventuale revisione dello strumento urbanistico vigente.

A tal proposito è stato quindi rilevato che il riscontro fornito non poteva considerarsi sufficiente mancando non solo la certezza dell'adempimento ma anche un riferimento temporale utile a garantire i diritti dell'esponente. Ed in effetti, l'attribuzione di una classificazione urbanistica alle cd. "aree bianche" non rappresenta una mera facoltà ma un vero e proprio obbligo per l'amministrazione, non essendo a tal fine neppure sufficiente la mera prospettazione dell'avvio del procedimento di revisione dello strumento urbanistico (cfr. Cons. Stato, Sez. IV, 21 agosto 2013, n. 4200; Consiglio Stato, sez. IV 7 novembre 2012 n. 5666). Il mancato adempimento da parte del Comune assume dunque natura di silenzio rifiuto, considerato illegittimo da parte della giurisprudenza di merito. A tal proposito è stata altresì richiamata una pronuncia del Tar Sicilia – Palermo (sez. II, sentenza 23 aprile 2013, n. 938), dal seguente tenore: "... ne consegue che il proprietario dell'area interessata può presentare all'Amministrazione un'istanza, volta a ottenere l'attribuzione di una nuova destinazione urbanistica; e che l'Amministrazione è tenuta a pronunciarsi motivatamente sulla stessa, anche nel caso in cui non la ritenga suscettibile di accoglimento ..." e ancora "... il potere di conformazione urbanistica, peraltro, è attribuito dalla legge all'organo consiliare, di talché il semplice e prospettato avvio del procedimento di revisione del piano regolatore generale comunale non costituisce adempimento da parte del Comune in ordine all'obbligo di riqualificazione urbanistica della zona rimasta priva di specifica disciplina a seguito di decadenza del vincolo di destinazione su di essa gravante (cfr.: Consiglio di Stato, sez. IV, 5 dicembre 2006, n. 7131)".

La decadenza dei vincoli urbanistici obbliga dunque il Comune a procedere ad una nuova qualificazione dell'area. Qualora l'amministrazione si limiti ad asserzioni generiche senza indicare con precisione i tempi procedurali necessari "... il provvedimento silenzioso va dichiarato illegittimo, con la conseguenziale declaratoria dell'obbligo di provvedere in capo all'organo competente ad effettuare discrezionalmente la scelta della nuova destinazione da imprimere all'area, mediante adeguata motivazione" (T.A.R. Puglia Bari, Sez. II, 22 novembre 2001, n.

5129). Il Consiglio di Stato (sez. IV, sentenza 22 giugno 2004, n. 4426) in più di una occasione ha ricordato che "... sulla base della giurisprudenza della Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato n.7/1984, in caso di inedificabilità conseguente a decadenza dei vincoli, l'amministrazione comunale è obbligata a provvedere alla integrazione, ed è illegittima l'inerzia provvedimentale" (nel caso di specie la questione aveva contenuti analoghi a quelli in esame posto che il suolo di proprietà dei ricorrenti, destinato a parcheggio, era sottoposto a vincoli comportanti inedificabilità assoluta).

Esiste dunque un obbligo, e non una mera facoltà, per l'amministrazione di procedere alla ritipizzazione delle aree interessate da vincoli decaduti e quindi rimaste prive di disciplina urbanistica. L'inerzia - qualificabile come silenzio rifiuto - è da considerarsi illegittima. In tal senso non si riconosce rilevanza alla complessità connessa all'approvazione delle varianti allo strumento di pianificazione: " ... i procedimenti per l'adozione degli atti amministrativi generali di pianificazione e di programmazione sono - ex art. 2, L. 7 agosto 1990, n. 241 - soggetti al dovere di conclusione del procedimento e poiché i limiti di edificabilità riconducibili alle zone bianche hanno carattere provvisorio, l'Amministrazione comunale ha il preciso obbligo di provvedere in tempi brevi e con sollecitudine, colmando al più presto ogni lacuna verificatasi nell'ambito della pianificazione urbanistica. Sarebbe altresì illegittimo, pertanto, il silenzio serbato dall'Amministrazione la quale non avesse concluso, in tempi ragionevoli e senza fornire motivazione alcuna in ordine alle eventuali ragioni del ritardo, il procedimento finalizzato alla adozione del nuovo strumento urbanistico generale" (T.A.R. Puglia Bari Sez. I, 06/05/2008, n. 1079).

Nel merito è stato inoltre rilevato come la richiesta di realizzazione di un parcheggio per iniziativa privata fosse conforme all'interesse pubblico, trattandosi della medesima destinazione urbanistica già individuata dall'amministrazione comunale e comunque rappresentando un intervento funzionale alle esigenze dei residenti nel centro storico.

L'amministrazione comunale, in risposta al Difensore civico, si è limitata a ricordare che i vincoli espropriativi posso essere confermati o modificati con variante urbanistica, adeguatamente motivando in ordine alle ragioni di interesse pubblico. Il Comune ha altresì precisato che la destinazione d'uso dell'area (parcheggio pubblico) avrebbe comunque dovuto essere nuovamente verificata in sede di valutazione del dimensionamento e della localizzazione degli standard in occasione della revisione degli strumenti di pianificazione urbanistica e del territorio. Alla luce di ciò il Comune ha quindi confermato l'intenzione di voler procedere all'esame delle istanze di revisione del piano strutturale e del piano operativo in

occasione della redazione del nuovo piano strutturale, previsto per l'inizio del 2015.

In riferimento a ciò il Difensore civico ha tuttavia confermato – in mancanza di reiterazione del vincolo – la sussistenza dell'obbligo per l'amministrazione comunale di procedere in tempi brevi alla scelta della destinazione da imprimere alle zone rimaste prive di specifica disciplina a seguito di decadenza del vincolo di destinazione su di esse gravanti, non essendo sufficiente il rinvio dell'adempimento ad una futura revisione dello strumento di pianificazione proprio in considerazione dell'impossibilità di definire tempi certi per la redazione del nuovo Piano strutturale.

Di conseguenza, e ferma restando la necessità di valutare l'interesse pubblico nella scelta della nuova destinazione, da parte del Difensore civico è stata confermata la non ammissibilità – per la pianificazione delle cd. zone bianche e in presenza di una specifica istanza dell'interessato – di un generico rinvio alla revisione generale dello strumento di pianificazione.

Nomina rappresentanti del Comune presso Enti derivati

Alcuni consiglieri comunali hanno chiesto al Difensore civico l'attivazione dei poteri sostitutivi di cui all'art. 136 del testo unico degli Enti locali in riferimento all'omessa nomina dei rappresentanti comunali presso Enti derivati. Si tratta di questione analoga ad altra già esaminata nel corso dell'anno 2009 e – in quel caso – positivamente risolta con la nomina dei rappresentanti del Comune nel Consiglio di amministrazione dell'Istituto.

Per quanto concerne il funzionamento degli Enti, la legge rinvia agli Statuti di questi ultimi la definizione dei criteri e delle modalità di nomina e di sostituzione degli organi dell'Azienda e del Direttore. In particolare, in uno degli statuti esaminati si legge che " ... Il Consiglio dura in carica quanto l'Organo che lo nomina e, comunque, anche dopo la scadenza del mandato, finché il successivo consesso non sia stato a sua volta nominato". Pertanto sotto tale profilo si deve ritenere che le nomine continuino ad avere efficacia sino alla costituzione dei nuovi organismi.

Differente profilo è invece quello relativo all'obbligo imposto dalla legge (comma 9 dell'art. 50 del testo unico degli Enti locali) per il rinnovo dei rappresentanti scelti dal Comune all'interno degli Enti derivati. Tale norma dispone che "... tutte le nomine e le designazioni debbono essere effettuate entro quarantacinque giorni dall'insediamento ovvero entro i termini di scadenza del precedente incarico. In mancanza, il comitato regionale di controllo adotta i provvedimenti sostitutivi ai sensi dell'articolo 136". Pertanto, e senza entrare nel merito della riconducibilità delle nomine in esame tra quelle previste dalla L. 444/94, è apparso sufficiente il richiamo alla normativa del Testo unico degli Enti locali per prefigurare un obbligo di nomina a carico dell'Ente locale

e un termine massimo entro il quale tale obbligo deve essere adempiuto. La sanzione prevista in caso di inosservanza richiama l'applicazione dell'art. 136: venuta meno la figura del Coreco, rimane la competenza del Difensore civico regionale.

E' stato dunque sollecitato l'adempimento, informando che in mancanza di specifico riscontro sarebbe stata valutata la sussistenza dei presupposti per l'attivazione della procedura sostitutiva con oneri a carico del Comune e con trasmissione degli atti alla Procura regionale della Corte dei Conti per la verifica delle eventuali responsabilità.

È stato altresì ricordato che per consolidato orientamento della Corte Costituzionale non è ammissibile una "prorogatio ad infinitum" degli organi amministrativi, dovendo rispondere in via diretta dei mancati adempimenti i soggetti sui quali grava l'obbligo di agire.

L'amministrazione ha quindi chiarito – sia in forma scritta sia a seguito di incontro diretto – le motivazioni del ritardo nell'adempimento e ha provveduto alle nomine negli Enti derivati nel rispetto del termine concordato con il Difensore civico.

5.6 Attività produttive

Nel corso dell'anno sono state presentate 17 istanze. Di queste, 9 si riferiscono alla categoria piccole e medie imprese, 6 sono relative alla categoria commercio, 1 è relativa alla categoria fiere e mercati, 1 riguarda il turismo ed in particolare le guide turistiche ed ambientali. Tali istanze riguardano per lo più problemi dovuti alle autorizzazioni e licenze.

Con riferimento ai soggetti pubblici interpellati con maggior frequenza si deve rilevare che si tratta di Amministrazioni Comunali, in 1 caso è stata coinvolta una Camera di Commercio ed in altri 2 casi gli Uffici della Giunta regionale.

Per quanto riguarda la ripartizione delle istanze in base al luogo in cui si è verificato l'evento, ossia all'ambito territoriale nel quale è insorto il problema oggetto di segnalazione, la maggior parte delle segnalazioni si riferisce al territorio della Provincia di Firenze (6, pari al 35,29%), mentre le altre sono tendenzialmente ripartite equamente fra le altre province della Toscana.

Le pratiche chiuse nel corso dell'anno sono state 23, 12 delle quali si riferiscono a pratiche attivate nel corso dello stesso anno.

In 20 casi si è avuta la soddisfazione almeno parziale dell'utente.

Un caso particolare trattato dall'ufficio ha riguardato la questione se la distribuzione di oggetti (es. palline di plastica contenenti oggetti di varia natura), in maniera casuale, mediante apparecchio meccanico funzionante con inserimento di moneta corrente, configura attività di commercio al dettaglio di cui alla l.r. 28/2005 e s.m.i.. In merito, il Ministero delle Attività Produttive con parere prot. 3130 del 18.4.2005 aveva già espresso il proprio parere dicendo che non si tratta di attività di vendita al dettaglio, poiché: l'interessato non acquista un prodotto specifico, ma mediante la macchinetta ottiene, fra un assortimento di oggetti, uno qualsiasi in maniera casuale; tale distribuzione avviene con apparecchi non automatici bensì "meccanici", ovvero azionati continuativamente dall'uomo, funzionanti mediante l'introduzione di una moneta, l'azionamento di una manopola, il rilascio del prodotto da parte dell'apparecchio: il tutto dietro continuo azionamento di parti meccaniche e non automaticamente; data la casualità della modalità di cessione dell'oggetto, non sussiste il nesso indispensabile fra pagamento di un corrispettivo e ottenimento dell'auspicato oggetto, che è a fondamento di uno scambio commerciale; i distributori in questione sono strutturati in modo che l'acquisizione dell'oggetto auspicato è assolutamente casuale e non correlata alla capacità dell'utente che utilizza il

distributore, senza peraltro che si possa parlare dell'esistenza di "alcuna prova di abilità". Numerosi Comuni hanno dato analoga interpretazione alla fattispecie in esame. Altri li fanno comunque rientrare nella categoria degli apparecchi meccanici od elettromeccanici da divertimento ed intrattenimento con conseguente applicazione dell'art. 86 del T.U.L.P.S.. Ciò premesso, l'ufficio ha ribadito che la distribuzione di piccola oggettistica, in maniera casuale, mediante apparecchio meccanico funzionante con inserimento di moneta corrente, come nel caso di specie, non deve considerarsi quale attività di vendita al dettaglio, in quanto l'oggetto restituito ha carattere di casualità, per cui non rientra nella fattispecie delle forme speciali di vendita disciplinate dalla l.r. 28/2005 e s.m.i.. La circolare ministeriale citata inoltre chiarisce che detti distributori sono strutturati in modo che l'acquisizione dell'oggetto auspicato è assolutamente casuale e non correlata alla capacità dell'utente che utilizza il distributore, senza peraltro che si possa parlare dell'esistenza di "alcuna prova di abilità", ragione per cui appare eccessivo il riferimento al TULPS in quanto all'art. 110, comma 7 si parla solo di apparecchi da gioco dove è preponderante l'aspetto relativo all'abilità del giocatore. Pertanto, l'apparecchio potrà dunque essere posizionato senza ricorrere ad alcuna comunicazione od autorizzazione. Nel caso in cui venga installato su suolo pubblico dovrà essere richiesta la concessione del suolo, temporanea o permanente con il rispettivo pagamento della Tosap (Tassa Occupazione Suolo Pubblico).

5.7 Servizi pubblici

Considerazioni comuni ai servizi pubblici in generale.

Sempre più marcate le difficoltà e i disagi degli utenti nel rapportarsi con i Gestori.

Assicurare ai cittadini risposte positive e in tempi ragionevolmente brevi anche per il Difensore civico è impresa non agevole.

Laddove è prevista la possibilità di una incisiva procedura conciliativa (leggi settore telefonia), a fronte della capacità di fornire una procedura gratuita e risposta efficace e rapida alle rimostranze, i diritti dei cittadini/utenti trovano affermazione sfociando i reclami in indennizzi o rimborsi.

In tale ambito la richiesta di intervento è sostenuta e si traduce sia nella soluzione del problema tecnico che a livello economico (annullamento fatture e indennizzi).

Schizofrenico il rapporto con i call center: di volta in volta un operatore diverso, interpellato sullo stato d'avanzamento del proprio reclamo, Informa di una nuova situazione. Comprensibile il disorientamento dell'utenza con conseguente richiesta di assistenza ma prima ancora di considerazione seria del proprio problema e di ascolto, determinato dall'assenza di concreti punti di riferimento sui quali fare affidamento.

In ciò è evidente uno squilibrio nei rapporti tra utenti e Gestore. Bocciati dunque call center e numeri verdi, nel complesso inattendibili (e non soltanto per le lunghe attese, a detta di alcuni fatte ad arte...), macchinosi. Assai spesso, anziché risolvere, complicano il disservizio, quando addirittura non lo aggravano, determinando degli accavallamenti tra richieste e offerte a discapito delle persone più indifese, quali ad esempio anziani: passaggi da un gestore all'altro non voluti, servizi addebitati non richiesti e altre ignobili furberie restano all'ordine del giorno e hanno trovato terreno fertile nel cd. contratto vocale che registra l'assenso.

Contestata da parte dei parenti la validità di un contratto di energia elettrica che alla data apposta recava la firma, naturalmente contraffatta, di persona deceduta.

Analogamente a quanto è accaduto per la telefonia, della liberalizzazione in termini di convenienza economica pare che non abbiano tratto giovamento neppure gli utenti del servizio elettrico e gas, che hanno denunciato più che in passato comportamenti poco trasparenti o manifestamente scorretti di alcuni operatori.

Assai spesso i reclami sono ignorati o liquidati con risposte contenute in moduli preconfezionati che in sostanza eludono la questione.

Alcuni dei gestori che forniscono un servizio probabilmente ritengono di non dover prestare attenzione alla fidelizzazione del cliente, che spesso non ha alternative.

In attesa che Autorità e Garanti nei vari settori svolgano un ruolo più incisivo, la previsione di una procedura conciliativa sembra essere la risposta migliore per dare concretezza alla difesa dei diritti degli utenti, i quali sempre meno protestano o rinunciano a protestare accettando rassegnati i disservizi sofferti, consapevoli dell'assenza di strumenti efficaci. Il trasporto ferroviario lo insegna. In questo settore i reclami registrano una sostanziale stagnazione su tutto il territorio. Non perché il servizio sia migliorato, ma in quanto non esiste uno strumento idoneo a riequilibrare i disservizi sofferti dai viaggiatori analogo a quello predisposto per i disservizi telefonici. E' evidente come la previsione di una procedura conciliativa sia la risposta migliore per dare soluzione e concretezza alla difesa dei diritti degli utenti, i quali infatti sempre meno protestano e sempre più accettano rassegnati i disservizi, consapevoli dell'assenza di un rimedio. E' dunque sul fronte dei rapporti con l'utenza che viene ravvisata una scarso impegno dei Gestori, da parte dei quali occorrerebbe invece concentrare attenzioni maggiori sui servizi alla clientela.

Sarebbe anche auspicabile a tal fine un impegno più incisivo della Regione, con la previsione nei contratti di servizio di norme che indennizzino automaticamente dei disservizi sofferti, come pure dell'inserimento nelle Carte di Servizio della facoltà di attivare una procedura conciliativa gratuita.

Accentuata la richiesta di rateizzazione delle bollette (anche quelle di importo non elevato), indicativa della crisi economica in atto.

5.7.1 Servizio idrico

L'attività 2014 è stata caratterizzata dall'entrata in vigore del Decreto n.22 del 31 marzo 2014 del Direttore dell'Autorità idrica toscana che ha approvato il Regolamento di tutela dell'utenza estendendo a tutti i cittadini toscani la possibilità di adire alla Commissione conciliativa regionale presieduta dal Difensore civico regionale. Tutta l'attività svolta da questa Commissione, nonché l'operato delle Commissioni attive nella prima parte dell'anno (gennaio-maggio) poi sostituite dalla nuova procedura, è documentata nell'apposita Relazione fatta ex art.30 del succitato decreto. Tale Relazione, riportata di seguito integralmente, è parte integrante della Relazione annuale del Difensore civico regionale.

In generale, è da rimarcare che lo sviluppo degli strumenti di conciliazione ha fatto sì che siano diminuiti i casi in cui l'utente si rivolge direttamente al Difensore civico regionale: tecnicamente

la Commissione conciliativa è un Organo del Gestore e le istanze arrivano direttamente al suo Protocollo e vengono gestite dalla sua Segreteria; di conseguenza tutta l'attività svolta si configura come esclusivamente "esterna"; ed anche la sede dove si svolge, fisicamente, la conciliazione è quella del Gestore: presso quest'ultimo, infatti, si reca il Funzionario dell'Ufficio a cui il Difensore civico regionale ha delegato la Presidenza della Commissione. Naturalmente tutti i verbali di conciliazione e le proposte fatte e accettate sono conservate dalla Segreteria della Commissione presso il singolo Gestore e il Difensore civico ne ha libero accesso in ogni momento.

Questa attività di conciliazione ha, comunque, facilitato la creazione di un rapporto coi Gestori molto fluido e collaborativo e permette, da un lato, di risolvere, in maniera rapida ed efficace, quelle casistiche che si presentano direttamente all'Ufficio, dall'altro, di instaurare un dialogo e un confronto anche su problematiche sollevate direttamente dai Gestori stessi.

5.7.2 Energia Elettrica e Gas

Il libero mercato, è assodato, nel settore dell'energia elettrica ha complicato la vita di molti utenti allettati da un teorico risparmio che si sono ritrovati invece a fare i conti con fatture di importo elevato, maggiore di quelle precedenti, per causa quasi sempre imputabile al prolungato addebito di consumi presunti e non reali.

Il problema si affronta e risolve comunicando l'autolettura del contatore al servizio clienti e quasi sempre la fattura immediatamente successiva viene emessa sulla base del consumo effettivo. Nel caso in cui ciò non viene fatto, per la difficoltà di chi magari è solo e anziano, si perviene ugualmente alla soluzione e alla determinazione di un conguaglio, ma i tempi si prolungano, anche oltre un anno.

Non tutto però fila liscio, non sempre. Esempio il caso di un'utente che ha lamentato come i consumi stimati presenti in fattura siano costantemente superiori a quelli da lei comunicati con autolettura del contatore, benché abbia seguito le indicazioni fornite dal Gestore relative all'intervallo di tempo entro il quale procedere al rilevamento dei consumi. In questo caso il Gestore non si è limitato a elaborare i calcoli sulla base delle autoletture pervenute ma ha conteggiato periodi successivi e ulteriori sulla base di consumi presunti in eccesso.

Il Gestore è stato diffidato dal procedere con tali modalità e inoltrata segnalazione del caso al Garante, chiedendo il rispetto dei diritti dell'utente.

Riscontrata tuttavia quasi sempre la disponibilità dei Gestori a collaborare per risolvere positivamente le problematiche sottoposte alla loro attenzione.

In qualche caso non si ottiene risposta e si inoltra segnalazione all'Autorità Garante per le iniziative di competenza.

Altro problema segnalato più volte quello di utenze chiamate a pagare due volte gli stessi consumi, in seguito al cambio di Gestore, così che il vecchio e il nuovo Gestore emettono fatture relative allo stesso periodo di tempo chiaramente in ciò difettando nell'avvicendamento. Comprensibile lo smarrimento dell'utente e giustificato il timore, non pagando, che venga interrotta la fornitura del servizio.

Solitamente concesso l'ottenimento di rateizzazione nei casi di bollette di importo elevato, anche qualora la durata richiesta sia maggiore di quella inizialmente accordata.

Sporadiche oramai le segnalazioni riguardanti la sostituzione del contatore con contestazione dell'addebito di consumi maggiori di quelli precedenti, senza che l'utente abbia potuto prendere visione dei kwh indicati dal contatore rimosso. Ciò in quanto la sostituzione dei contatori avviene quasi esclusivamente a seguito di malfunzionamento.

5.7.3 Poste

Il servizio postale sempre più sta smarrendo i connotati di un tempo per trasformarsi in qualcos'altro. Aumentano i servizi ma diminuiscono gli operatori agli sportelli e gli sportelli stessi. La più marcata attività di natura finanziaria unitamente a un servizio prettamente postale relegato all'indispensabile si traduce in chiusura di tanti uffici postali, specie nei piccoli centri, e nei maggiori tempi di attesa agli sportelli.

A ciò si aggiunge il tempo talora assai lungo necessario a ricevere la corrispondenza, sempre nei piccoli centri. Dunque code più lunghe agli sportelli, e reclami relativi al maggior tempo necessario a ricevere la corrispondenza. Grave anche la riduzione degli orari di apertura di alcuni uffici postali, aperti due volte al mese. Difficile poter considerare ancora quello postale come un servizio pubblico essenziale, dal momento che la popolazione dei piccoli centri montani è in maggioranza anziana e spesso l'ufficio postale più prossimo dista parecchi km. L'affidamento fatto sui giovani operatori del servizio civile impiegati nel progetto Ecco Fatto promosso dall'Uncem, inizialmente presentato addirittura come sostitutivo degli uffici postali soppressi nei comuni montani (quanto meno per le principali operazioni) pur essendo un'iniziativa lodevole spesso si è rivelato non all'altezza della situazione.

5.7.4 Telefonia

Le segnalazioni pervenute nei confronti di questo tipo di servizio riguardano come è ormai consuetudine in larga parte la telefonia fissa. Difficoltà a ricevere risposte attendibili circa i tempi di intervento, con disservizi che spesso, a fronte di rassicurazioni sull'imminente soluzione del problema, si trascinano a lungo irrisolti (a ciò aggiungendosi la beffa della richiesta del pagamento del canone per un'utenza inutilizzata) nonostante fax e mail e raccomandate, cui spesso non viene data risposta. Confermata la difficoltà degli utenti nel colloquiare con i call center, i cui operatori sembrano non ricevere un'adeguata formazione. Non è tanto il disagio di attese più o meno lunghe che viene lamentato, quanto il non avere un referente cui fare capo per ottenere notizie e informazioni.

Occorrerebbe cioè che fosse individuato un responsabile della pratica.

Invece, a fronte di un'utenza determinata a dar battaglia e far valere i suoi diritti, la maggioranza, a causa delle difficoltà di comunicazione e al considerevole impiego di tempo, desiste da ogni proposito di ritorsione, in forza di una valutazione costi-benefici che privilegia una quieta rassegnazione allo stress di un interlocutore di volta in volta nuovo ma quasi sempre sordo.

Chi si è rivolto al Difensore civico ed è poi stato informato della possibilità di attivare una procedura conciliativa ha molto apprezzato la possibilità di poter delegare a rappresentarlo presso il CoReCom, per la comodità di non doversi muovere da casa o assentarsi dal lavoro e raggiungere un accordo soddisfacente, al quale avrebbe magari a priori rinunciato, per l'esiguità dell'importo in contestazione, superiore alle spese di viaggio. Alcuni utenti preferiscono invece intervenire personalmente in conciliazione, affiancati però da un funzionario del Difensore civico, in tal modo sentendosi maggiormente tutelati. Si reputa preferibile il canale conciliativo in tutti quei casi che vedono coinvolti più Gestori o che presentano caratteristiche di conflittualità tali da scoraggiare una mediazione, che comunque richiede tempi più dilatati e deludere l'aspettativa degli utenti ad una rapida definizione della controversia. Generalmente (oltre l'80% dei casi) in questa sede il cliente telefonico ottiene giustizia.

Consequente pensare che se tutti gli operatori dei call center fossero individuati e formati alla stregua della professionalità dimostrata in sede conciliativa, l'inefficacia dei reclami sarebbe sporadica. Il che induce a ritenere che i Gestori telefonici abbiano consapevolezza del modo con cui poter migliorare il rapporto con i clienti.

Per quanto riguarda le tipologie di disservizi segnalati, nulla di nuovo rispetto al passato. Una cliente ha reclamato e chiesto tramite il ns ufficio una conciliazione perché la propria tariffa era

stata variata dal Gestore pur avendo sottoscritto un contratto che pubblicizzava a caratteri cubitali PER SEMPRE.

Primeggiano le rimostranze riguardanti servizi impropriamente addebitati in assenza della relativa richiesta e indigna la spregiudicatezza di questo modo di agire, lasciando giustamente perplessi gli utenti frodati, che non ricordano di avere mai dato il proprio assenso all'attivazione di un certo servizio oppure affermano risolti di essere all'oscuro di quanto l'operatore sostiene, persino giungendo in taluni casi a negare la paternità della firma apposta al contratto.

Nel recente passato al riguardo vi è stata un'indagine della magistratura.

Altri disservizi lamentati con frequenza i costi di recesso eccessivi e dunque non del tutto giustificati (nonostante la cd. legge Bersani), il malfunzionamento della linea adsl e gli addebiti per servizi cessati, mentre in taluni casi si è rivelato assai poco efficace lo strumento dell'iscrizione al Registro delle Opposizioni, ideato per arginare le molestie telefoniche.

5.7.5 Trasporti

Variegate le segnalazioni. Per esemplificare si va dalla corsa saltata del bus senza la relativa comunicazione sul pannello luminoso alla fermata, al biglietto acquistato tre anni prima in apparente buona fede timbrato ma non più valido per l'avvicendamento di un nuovo Gestore al precedente.

Poche le segnalazioni pervenute da parte degli utenti del servizio ferroviario, in larga parte irriducibili Comitati pendolari di alcune tratte, Firenze/Arezzo su tutte.

A differenza di altri Comitati, specie del nord Italia, preferiscono non rivolgersi alla magistratura e dialogare con Trenitalia.

A costoro ripetiamo da tempo che determinati episodi necessiterebbero di un vero e proprio risarcimento e non di un indennizzo simbolico. A chi voglia intraprendere questo percorso viene proposta assistenza nella redazione di un ricorso.

Ciò in quanto abbiamo riscontrato da anni l'assoluta sterilità delle segnalazioni sia a Trenitalia che agli assessori regionali competenti.

Niente di nuovo dunque sul fronte regionale, quello cioè pendolare a bassa velocità.

I soliti disagi, noti a tutti. La cronicità dei disservizi nel trasporto ferroviario come in quello su gomma sembrano volere scoraggiare l'uso dei mezzi pubblici, inducendo chi può a fare ricorso a un mezzo proprio. Capitolo a parte meriterebbe quello delle difficoltà e i rischi di muoversi in bicicletta, a causa di una rete di piste ciclabili discontinue e insufficienti a soddisfare una

crescente domanda di mobilità cittadina. Su questo tema un'istanza da Livorno, dove è stato inibito il trasporto bici in ascensore alla stazione.

Altre logiche hanno dunque la meglio sulle dichiarazioni di intenti che promuovono il treno e i mezzi pubblici in genere come ecologici, rapidi e meno stressanti, poiché è un dato di fatto che a fronte di una tecnologia sicuramente più avanzata rispetto a 30/40 anni fa, i tempi di percorrenza dei treni regionali sono invariati o, in qualche caso, peggiorati.

Grande e tangibile è la soddisfazione per il trasporto tramviario a Firenze, che da qualche anno a questa parte ha ridotto enormemente i tempi sulla direttrice Firenze-Scandicci. Segnalazioni sono pervenute da parte di chi ha criticato la logica di funzionamento delle Carta Agile, della distributrice che ha esaurito i biglietti o della macchina oblitratrice priva di inchiostro. In questi casi non inoltriamo reclamo all'Azienda. Riteniamo che l'utenza debba essere informata delle caratteristiche del titolo di viaggio acquistato, controlli l'avvenuta validazione/convalida del titolo di viaggio e provveda di conseguenza. Che sia furbizia o negligenza, nei casi in cui i passeggeri si attardano a timbrare, riteniamo non sindacabile l'operato del Gestore che li ha sanzionati senza frapporre indugio. Il Difensore civico in questi casi non si mostra comprensivo e indulgente, ma respinge al mittente le lagnanze di chi sostiene che i controllori sono troppo fiscali e anzi auspica che i controlli siano davvero assidui e rigorosi. Quali che siano le ragioni della mancata timbratura, è dovere del passeggero immediatamente dopo l'accesso in vettura convalidare il titolo di viaggio.

Correttamente i controllori Ataf non discriminano e sanzionano chiunque si attardi a timbrare, in rispetto dei tanti viaggiatori in regola.

Pertanto talvolta si sono rivolti al Difensore c. utenti Ataf lamentando inefficienze del Gestore fatte scontare all'utenza.

Osserviamo così che in certi casi pur comprensibili temporanei disservizi ricadono per intero sull'utenza, senza alcuna assunzione di responsabilità.

Stessa cosa dicasi per l'atteggiamento di qualche addetto al controllo privo del necessario buon senso, pure salito alla ribalta delle cronache.

A titolo di esempio: una signora ha proceduto come era solita fare, all'acquisto di un biglietto tramite sms. Pur essendo abilitata all'acquisto, a causa di un disservizio imputabile ad Ataf non ha potuto perfezionare l'acquisto. Ha così optato per l'acquisto del biglietto a bordo della vettura venduto a prezzo maggiorato a bordo del mezzo a cura del conducente. L'autista era sprovvisto non solo di biglietti, ma pare anche del garbo necessario, giacché secondo quanto ha riferito la signora, alla domanda di come si potesse ovviare ai due suddetti disservizi, replicava "non è un

problema mio", che la dice lunga su chi debbano ricadere in definitiva le inefficienze del servizio. Il caso, poi, ha voluto che di lì a poco salisse il controllore, che ha multato la signora, alla quale non è servito inoltrare motivato ricorso presso l'Ataf stessa. A tale proposito notiamo come sia preferibile proporre ricorso direttamente al Giudice di Pace, essendo scarsissime le possibilità di annullamento di una multa se si reclama presso Ataf, che spesso replica non entrando nel merito delle motivazioni addotte, sostenendo di non potere accogliere il reclamo in ragione della sua infondatezza.

Su per giù la risposta è questa: *esaminato lo scritto difensivo da Lei presentato non si sono ravvisati elementi tali da giustificare l'accoglimento del ricorso in quanto le motivazioni addotte non sono giuridicamente idonee a ritenere infondato quanto risulta dal verbale di accertamento sottoscritto dal Verificatore.*

5.7.6 *Abbonamento RAI*

Alcuni cittadini ricevono intimazioni di pagamento senza peraltro detenere un televisore. http://www.consumatorimarano.it/?attachment_id=549. Il concetto alla base della normativa vigente è che chiunque possieda uno o più apparecchi televisivi atti alla ricezione deve pagare.

La Rai ci prova e spesso invia a soggetti non tenuti a pagare richieste di pagamento.

In questi casi basta non rispondere e la cosa finisce lì: in genere si archivia la pratica. Nel caso in cui la Rai si accanisce meglio scrivere una lettera raccomandata.

Altra situazione ripropostasi è quella dei cittadini che non ricevendo il segnale Rai vorrebbero non pagare l'abbonamento dato che non usufruiscono del servizio. Poiché la legge obbliga al pagamento per il solo fatto del possesso del televisore, il canone Rai va pagato sempre e solo in base al possesso del televisore.

5.7.7 *Codice della Strada*

Dopo che un Giudice di Pace si è pronunciato rigettando un ricorso su una multa per eccesso di velocità, è pervenuta da parte di un'automobilista la richiesta di sapere le conseguenze cui andava incontro qualora non avesse pagato la sanzione.

In tempi di crisi (e di avversione per gli autovelox) accade anche questo.

Succede pure che nel 2009 una cittadina toscana riceva da Agropoli (SA), dove non è mai stata, un verbale per una sanzione

relativa a un veicolo rottamato in epoca anteriore alla multa, come ha documentato più volte dal 2009 al 2014, e chiedo ripetutamente invano che il verbale venga annullato. Fino al giorno in cui le perviene ingiunzione di pagamento da parte di una società incaricata del recupero del credito, con preavviso di fermo amministrativo del proprio veicolo, quello attuale.

La signora si rivolge al Difensore c. allegando raccomandate e fax inviate al Comune di Agropoli riferendo di avere pure ricevuto nel tempo, telefonicamente, assicurazioni che si sarebbe proceduto all'annullamento del verbale. Cosa naturalmente mai avvenuta. Pure l'intervento del Difensore civico locale non sortiva effetto, così che si decide di scrivere una lettera di questo tenore: *"...qualora si riscontrasse ulteriore inerzia da parte di codesta Polizia Municipale, sarei costretta a divulgare la vicenda e a segnalare la reiterata inadempienza per l'accertamento di eventuali responsabilità sotto il profilo disciplinare, fermo restando che l'istante ha facoltà di adire la giustizia ordinaria, per la richiesta dei danni esistenziali e materiali. Mi auguro che ciò non accada, confidando nella Vs collaborazione per porre fine a una situazione che non ha ragione di essere, gravemente penalizzante per la sig.ra..."*

Poco tempo dopo è pervenuta all'istante da Agropoli la seguente comunicazione:

A seguito di controlli effettuati sulla pratica di cui all'oggetto, Le confermiamo con la presente che la stessa è da ritenersi ANNULLATA. Scusandoci per il disturbo arrecatoLe, cogliamo l'occasione per porgerLe i nostri più cordiali saluti.

In diminuzione le richieste di informazioni riguardanti le infrazioni commesse per eccesso di velocità rilevate dalle postazioni con apparecchiatura Autovelox di viale Etruria e viale Lavagnini/Matteotti.

Il Comune di Firenze ha dichiarato di agire in nome della sicurezza, non si comprende però la ragione per cui non si contrasti e anzi si tolleri con analoga incisività il diffuso fenomeno di chi guida telefonando o chattando al cellulare.

Univoche le considerazioni degli automobilisti nel considerare vessatorie le modalità sanzionatorie, essendo ritenuti i tratti di strada nei quali vengono collocati gli autovelox come trappole, un mezzo per far cassa ed assestare i bilanci comunali.

Autovelox vissuti dunque non come strumenti aventi la funzione dissuasiva e preventiva che dovrebbero avere ma come un pretesto.

Se davvero così fosse, mal si comprende il mancato sanzionamento dei tanti che guidano telefonando al cellulare. Tra questi alcuni autisti di bus, ad esempio.

Se la pessima abitudine di telefonare e digitare sms ha potuto consolidarsi ed essere sotto gli occhi di tutti è accaduto anche grazie alla tolleranza di chi, preposto a far rispettare il Codice della Strada, sorvola su certe pur gravi infrazioni.

**E se carente è il controllo è carente la volontà di stroncare
un malcostume che ha costi umani e sociali elevati.**