



*Ufficio del Difensore civico del Comune di Misilmeri*

**COMUNE DI MISILMERI**  
**UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO**

**La**  
**RELAZIONE ANNUALE**  
**del**  
**DIFENSORE CIVICO**

**AGOSTO 2009 – MARZO 2010**



Il ruolo del Difensore civico ha assunto, nel corso degli anni, sfaccettature sempre nuove e differenti, mantenendo sempre costante la funzione di garanzia nel rapporto tra i Cittadini e la pubblica amministrazione. Alla base del rapporto tra Cittadino e pubblica amministrazione vi è la necessità di rispondere in modo appropriato ai problemi e alle esigenze espressi dai primi, in questo quadro non è l'amministrazione che produce servizi per soddisfare ed, eventualmente, catturare l'attenzione di un potenziale cliente, ma è il cliente ad essere il fondatore dell'amministrazione stessa, cioè colui che conferisce legittimità all'ente pubblico, prevede le sue finalità. Ciò che giustifica, all'interno di un'istituzione pubblica, l'orientamento verso la qualità è la necessità di ascoltare per meglio comprendere i bisogni espressi dal cittadino, riconoscendo maggiore rilevanza al suo giudizio e migliorando le capacità comunicative del Comune. L'esistenza e l'incremento di un sistema produttivo orientato alla qualità fornisce ai clienti un'immagine di affidabilità e garantisce trasparenza, efficienza e controllabilità. Al contempo viene a crearsi con il cliente l'auspicato collante con l'impresa e i suoi prodotti, dovuto al fatto che l'organizzazione è capace di conformarsi alle sue aspettative. Tutto ciò sembrerebbe avere poco a che fare con la pubblica amministrazione, giacché, a differenza delle aziende che operano nei mercati, gli uffici pubblici sono organismi "istituzionalizzati", perché voluti dall'ordinamento e fondati con la Legge. Essi esistono a prescindere dalla possibilità di soddisfare il cliente poiché, indipendentemente dal fatto che siano in condizioni di fornire servizi di qualità, o che, al contrario, non lo siano, o che trascurino di farlo, non subiscono i condizionamenti della concorrenza. Questo è il motivo per il quale nel settore pubblico, sino a poco tempo fa, erano mancati approcci all'innovazione, ritenuti non necessari a causa del ruolo non concorrenziale svolto dalla pubblica amministrazione. Solo negli ultimi anni nel contesto pubblico si è avvertita l'esigenza di importanti spinte verso l'innovazione, dovute alla necessità di far fronte a esigenze di ordine diverso derivanti dalla necessità di adeguarsi ai parametri di efficienza delle pubbliche amministrazioni in campo europeo. Soffermandosi sulle dinamiche caratterizzanti i processi e le procedure interne al Comune di Misilmeri è opportuno



*Ufficio del Difensore civico del Comune di Misilmeri*

sottolineare che le istanze presentate hanno riguardato, in molte circostanze, le modalità con le quali istruire correttamente delle richieste o delle domande ai diversi uffici comunali; questo dato rileva, come negli anni trascorsi, la necessità di rafforzare la struttura dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico, il cui contributo è fondamentale per migliorare la "soddisfazione" del cittadino, in termini di servizi fruiti. Inoltre, è necessario evidenziare come, in generale, la soddisfazione del cittadino si costruisca anche con il potenziamento dell'informazione; infatti, si ribadisce che sarebbe di interesse per la Comunità l'installazione sul Territorio comunale di un numero maggiore di segnaletiche indicanti l'ubicazione dei differenti Uffici, affinché la fruibilità degli stessi, da parte dei Cittadini, avvenga con maggiore semplicità. Nel corso degli interventi posti a sostegno dei Cittadini si è presentata una problematica, che era già emersa, precedentemente, legata ad una prassi, abbastanza comune, nei subentri delle utenze idriche. In particolare, a seguito del trasferimento dei diritti di proprietà degli immobili, su cui insistono delle utenze idriche, sono state riscontrate, in talune circostanze, l'omissione delle dovute comunicazioni, da parte dei contraenti, circa le avvenute variazioni, agli uffici comunali competenti. Pertanto, nei casi di mancato pagamento degli importi dovuti relativi al consumo idrico, l'attuale regolamento per la concessione dell'acqua potabile all'art.13 comma 7 stabilisce che "In caso di omessa comunicazione della variazione predetta, risponderanno in solido degli obblighi contrattuali, sia i nuovi utenti di fatto, sia il precedente concessionario". Sarebbe opportuno, nei casi in oggetto, previa verifica dei documenti attestanti l'effettivo trasferimento del diritto di proprietà dell'immobile di riferimento, procedere, al fine del recupero dei crediti dovuti, nei confronti dei soli nuovi proprietari. Pertanto, nel recente passato l'ufficio del Difensore civico aveva proposto una riflessione, finalizzata ad una gestione equa, volta a perseguire gli effettivi utilizzatori delle utenze idriche. Considerato che l'azione verso un condebitore non implica rinuncia a beneficio degli altri condebitori, come richiamato dalla sentenza n. 16125 del 14 Luglio 2006 della Corte di Cassazione sez. III, il creditore, che agisce contro uno qualsiasi dei condebitori solidali, esercita un preciso diritto, che non può



comportare automatica rinuncia al credito nei confronti degli altri condebitori solidali. Continuando a focalizzare l'attenzione verso problematiche di rilevanza tributaria è opportuno ricordare che, in precedenza, l'ufficio del Difensore civico aveva formulato una proposta di particolare interesse per il Contribuente locale. Nella proposta si era evidenziato che sarebbe stato di interesse generale valutare possibili forme alternative con le quali recapitare ai cittadini le cartelle di pagamento della TARSU, che, allo stato attuale vengono consegnate con un addebito di spese a carico del Contribuente, anziché di un avviso bonario. In particolare, le previsioni normative statuiscano che il concessionario della riscossione in assenza di apposita convenzione, non obbligatoria, non invia più ai contribuenti appositi avvisi di pagamento, bensì spedisce la cartella di pagamento le cui spese di notifica sono dettate espressamente dalla legge a totale carico del contribuente. Anche se non vi è alcun obbligo di Legge sarebbe auspicabile immaginare forme meno gravose per i Cittadini. Su questa tematica ho già da tempo proposto una riflessione all'Amministrazione Comunale affinché valuti la possibilità di istituire una apposita convenzione. L'opportunità di sensibilizzare le Istituzioni comunali era stata, nel recente passato, sostenuta dal Garante del Contribuente della Sicilia, che dietro mia richiesta, aveva espresso, in un Suo parere, il medesimo orientamento manifestato dall'Ufficio del Difensore civico del Comune di Misilmeri, nello stesso afferma che "il Garante del Contribuente ritiene opportuno che il Comune di Misilmeri venga sensibilizzato affinché, analogamente ad altri Comuni della Sicilia, si avvalga della facoltà di far precedere la notifica della cartella dall'avviso bonario". Da parte dei cittadini le richieste di mediazione hanno assunto in taluni casi la forma verbale in altri la forma scritta. Le richieste di assistenza sono state presentate sia presso la sede dell'Ufficio del Difensore civico di via Grimaldi sia presso la sede del Comune di Misilmeri presente nella Frazione di Portella di Mare; in particolare, grazie a tale esperienza, ritengo che occorra elaborare delle soluzioni tecniche per aumentare il numero dei servizi offerti ai cittadini residenti, nella Frazione di Portella di Mare, presso la sede decentrata del Comune di Misilmeri. In particolare, i casi sottoposti in forma scritta, nel corso dei sette mesi di attività, tra



*Ufficio del Difensore civico del Comune di Misilmeri*

l'Agosto 2009 ed il Marzo 2010, all'Ufficio del Difensore civico sono stati numericamente tredici.

Le istanze sono state presentate tramite l'ufficio protocollo del Comune ed anche direttamente presso la sede di via Grimaldi e della Circoscrizione di Portella di Mare.

Le richieste di assistenza, alla data della presentazione della Relazione, sono state esitate nell'77% dei casi sottoposti, le rimanenti richieste sono in corso di svolgimento. Nel dettaglio le istanze presentate hanno riguardato per il 35% l'Area V - Ufficio tecnico comunale, per il 25% all'Area VIII Politiche e Servizi sociali, per il 10% l'Area II - Servizi tributari e finanziari, per il 30% la Concessionaria di Servizi Tributari "Tributi Italia". Nella totalità dei casi affrontati si è avviata un'attività istruttoria, svolta in assenza di personale di supporto al Difensore civico, che ha implicato l'invio e la ricezione di note scritte con gli uffici comunali coinvolti, giungendo, sempre, ad una risposta chiarificatrice della questione in oggetto.