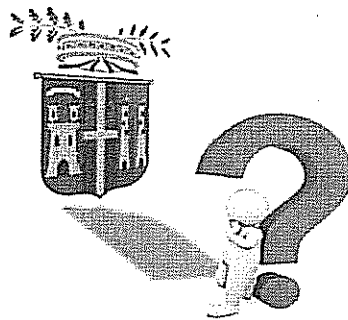


Provincia di Belluno

*Difensore Civico Provinciale*

*Dott. Nicola Lenoci*



**2<sup>a</sup> Relazione sull'attività svolta**

**Anno 2014**

**1 gennaio – 31 dicembre**

Questo ha portato ad un indebolimento della fiducia del cittadino nelle Istituzioni, ma spesso ad un impoverimento della fiducia dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni, il cui impegno risulta spesso svilito e sottoposto ad attacchi mediatici, che spesso produce nei dipendenti un atteggiamento non cooperativo e un irrigidimento burocratico del proprio operato all'interno dei confini rigidi della legge.

In questa cornice di riferimento, la funzione del Difensore Civico risulta essere ancor più necessaria quale garante e stimolo della corretta azione amministrativa, nell'ottica non solo di vigilanza ma anche di sostegno interpretativo, alle volte, del lavoro del pubblico dipendente e di paladino tenace delle istanze del cittadino.

## **2. L'attività svolta nel 2014. Ubicazione delle Sedi ed Uffici.**

Le sedi di ricevimento dell'utenza sono rimaste invariate rispetto agli anni precedenti: la sede principale è ubicata nel Palazzo Piloni e le sedi periferiche sono a Feltre nell'Ufficio della Comunità Montana, ad Agordo nel Centro per l'impiego e a Pieve di Cadore nel Palazzo Cosmo.

Nell'ottica di un risparmio sulla spesa pubblica, sono state ridefinite le modalità di ricevimento, evitando la presenza fissa presso ciascuna sede negli orari inizialmente indicati, optando per l'incontro con l'utenza solo previo appuntamento dopo un preventivo ascolto da parte della Segreteria.

A tale proposito, si è cercato di assecondare l'utenza con particolari difficoltà di spostamento, fissando appuntamenti anche presso altri luoghi, come ad esempio il caso di incontro di una cittadina presso il Comune di Cortina.

Al fine di garantire il servizio anche nei periodi di ferie dell'Ufficio Segreteria e del sottoscritto, ho dato inoltre la possibilità di essere contattato sul mio cellulare personale.

### **3. Le risposte ai cittadini.**

Nel corso del 2014 sono state aperte 55 nuove pratiche.

Come sopra evidenziato, largamente privilegiato dal cittadino è il contatto diretto, il colloquio, prima telefonico o personale con la Segreteria, poi personale diretto. Il colloquio è, a volte, lungo e richiede capacità di ascolto empatico, oltre che pazienza ed attenzione. Anche la documentazione presentata risulta spesso copiosa e richiede un lavoro di analisi e sintesi delle caratteristiche del caso, al fine di orientare gli interventi verso gli Enti di interesse con azioni possibili.

Come già esposto in tutte le precedenti relazioni, presentate anche dai miei predecessori, i problemi esposti esulano spesso dalla competenza del Difensore Civico, che in tal caso non manca di fornire consigli e suggerimenti, nonché indicazioni dettagliate su come operare, a chi rivolgersi, in quali tempi, ecc.

Di seguito si espongono, a titolo esemplificativo, solo alcuni casi seguiti da questo Ufficio.

- Alcuni cittadini stranieri si sono rivolti, spaventati, all'Ufficio del Difensore Civico in quanto avevano ricevuto delle cartelle esattoriali a seguito di iscrizione a ruolo per il mancato pagamento di alcuni tributi locali. L'intervento del Difensore Civico ha permesso di sospendere tali cartelle in attesa di raccogliere le dovute informazioni atte a chiarire se e in quale misura fosse dovuto tale tributo, ottenendo, in quanto legittima, la ridefinizione dell'importo. Ciò ha permesso ai cittadini di avere il tempo necessario per capire la natura della sanzione, le

inquilini (la legge prevede che un condomino possa rivolgersi al giudice ordinario per la nomina di un amministratore di condominio in presenza di almeno 8 condomini), superando una situazione che vedeva un solo condomino farsi carico di onerosi lavori di manutenzione di parti comuni di cui gli altri condomini non volevano farsi carico, limitandosi a beneficiare, gratuitamente, dei lavori svolti da quel solo condomino.

- Altro intervento ha riguardato il trasporto scolastico di un alunno di scuola primaria, trasporto che, nonostante garantito costituzionalmente, un Comune non assicurava.
- Altro intervento, infine, è stato quello svolto in favore di una signora alla quale era stata inflitta una multa per una contravvenzione al Codice della Strada elevata dai Vigili Urbani di Roma, dove la signora non era mai stata.

Perché il Difensore Civico possa fornire risposte ai cittadini, essi devono potersi rivolgere a lui, per iscritto o di persona, come si diceva nel precedente paragrafo.

Ma per potersi rivolgere a lui, i cittadini devono sapere che esiste l'Istituto della Difesa Civica, quale sia la sua funzione di mediazione, che è svolta gratuitamente, e che la mediazione può essere una risposta più rapida ed alternativa al possibile contenzioso giurisdizionale.

Non sembri banale e scontato quanto ho appena affermato perché il punto è che, purtroppo, l'esistenza della Difesa Civica non è abbastanza conosciuta dai cittadini, con la conseguenza che, non sapendo di avere a disposizione in caso di bisogno tale Istituto, essi non vi si rivolgono.

La relazione annuale rappresenta un valido strumento di conoscenza dell'operato del Difensore Civico presso tutti i Comuni, convenzionati e non, la cui consultazione, insieme alle altre informazioni sull'Ufficio, è possibile

procedimento amministrativo, inteso quest'ultimo, come mancato rispetto dei tempi o della partecipazione al procedimento.

## **5. Convenzioni con i Comuni.**

L'Amministrazione Provinciale ha offerto alle Amministrazioni Comunali della provincia la possibilità di avvalersi dei servizi del Difensore Civico attraverso la stipula di un'apposita convenzione.

Nel corso del 2014 sono stati svolti proficui contatti con i Comuni al fine di incentivare la sottoscrizione della convenzione per l'attivazione del Difensore Civico Territoriale e, al 31 dicembre 2014, risultavano convenzionati n. 23 Comuni, fra cui anche il Comune di Belluno che, dalla data dell'istituzione dell'Ufficio del Difensore Civico nel lontano 1995, non si era mai convenzionato.

Con riferimento al momento della redazione della presente relazione, risultano aver sottoscritto l'apposita convenzione i seguenti Comuni:

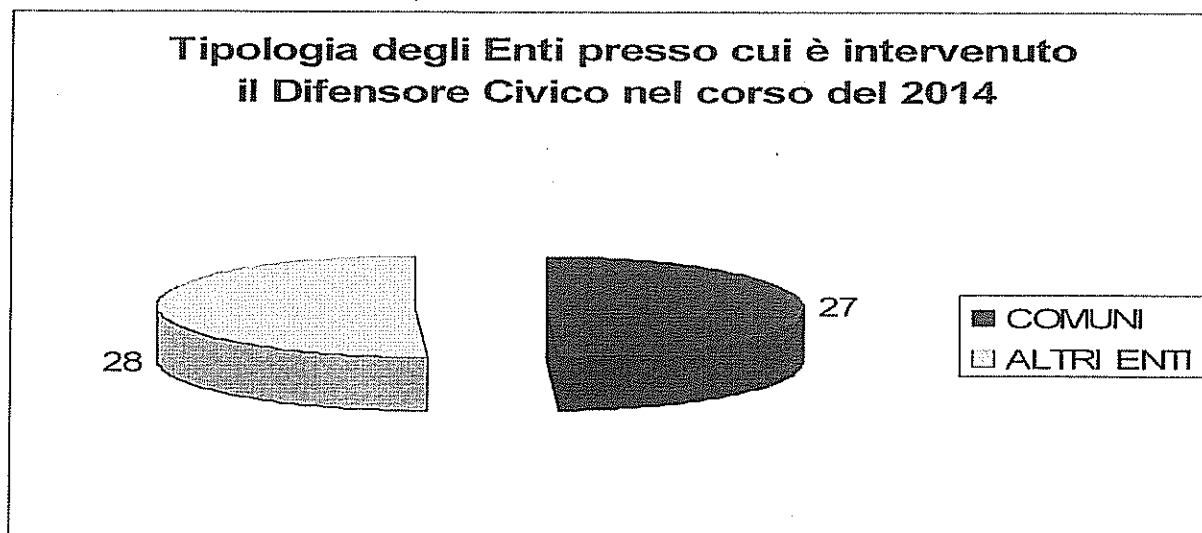
- Alano
- Alleghe
- Auronzo
- Belluno
- Falcade
- Fonzaso
- Gosaldo
- Lamon
- Longarone
- Lorenzago
- Ospitale di Cadore
- Pedavena

nell'Agordino con 5 Comuni. Il Comune di Cortina d'Ampezzo non fa parte di alcuna Comunità Montana e, d'altra parte, non ha stipulato alcuna convenzione.

Il Difensore Civico è, comunque, disponibile ad ascoltare e a dare un consiglio a tutti i cittadini, anche se residenti in Comuni che non abbiano ancora sottoscritto la convenzione con l'Amministrazione Provinciale di Belluno.

#### **6. Enti presso cui è intervenuto il Difensore Civico.**

Dal grafico seguente risulta che su 55 richieste, il Difensore Civico è intervenuto presso 27 Comuni e per i rimanenti casi presso Enti diversi.



#### **7. Un bilancio.**

Da quanto fin qui relazionato è possibile formulare un bilancio che non esito a definire positivo. Molte questioni, molti problemi che i cittadini hanno

svolta complessivamente nel corso dei tre anni, organizzando un incontro /dibattito pubblico.

L'incontro potrà essere l'occasione per dare risalto a questa figura di tutela del cittadino, istituita dalla Provincia nel 1995 e sostenuta da tutti quei Comuni che nel corso degli anni hanno sottoscritto la convenzione. Segnalo l'opportunità che all'incontro sia assicurata la presenza degli Organi politici dell'Amministrazione Provinciale di Belluno.

Per questo evento, che si realizzerà nel 2016, è necessaria la previsione di un apposito impegno di spesa che contempra la realizzazione della opportuna pubblicità dell'evento e la previsione di un rinfresco finale di chiusura.

Belluno, 30 marzo 2015.

protocollo n. 14304

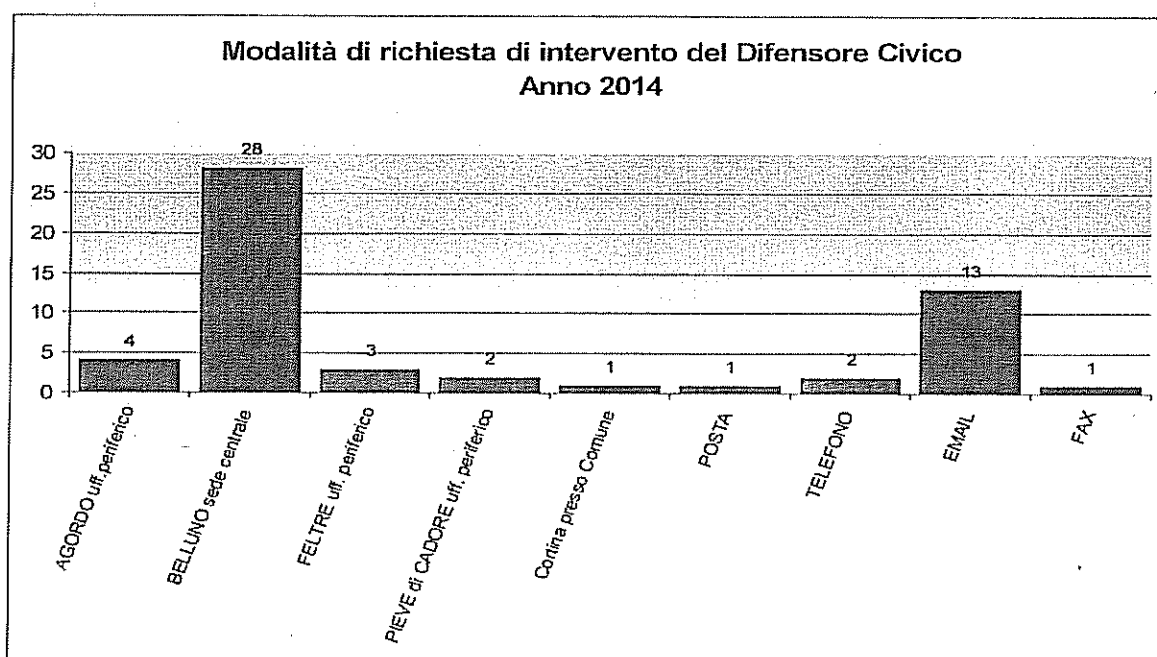
IL DIFENSORE CIVICO PROVINCIALE



Nicola Lenoci

**Modalità di richiesta dell'intervento del Difensore Civico e incontro presso la sede centrale di Belluno e presso le sedi periferiche di Agordo, Feltre, Pieve di Cadore**

Nel corso del 2014 si sono rivolti al Difensore Civico 55 cittadini con le seguenti modalità:





**In dettaglio gli argomenti hanno riguardato le seguenti richieste di intervento:**

Argomento	Oggetto
contestazione tariffe	problema recupero bollette ENEL ritenute gonfiate
contestazione tariffe	triplicazione aliquote GSP - BIM
contestazione tariffe	problema con il BIM - GSP applicazione tariffa immobile allacciabile fognatura, pur in presenza di impossibilità ad allacciarsi
espropri	occupazione terreno di proprietà da parte del Comune X
graduatorie scuola	problema graduatorie scuola
imposte e tasse	problema con Comune di X
imposte e tasse	TARES del Comune di X: applicazione tariffa per 3 anche se già comunicato che gli abitanti dell'immobile sono in due
imposte e tasse	mancata esenzione tassa proprietà autoveicolo di una associazione di volontariato
imposte e tasse	Oneri di urbanizzazione Comune X
imposte e tasse	fermo amministrativo dell'auto e cartella esattoriale EQUITALIA
imposte e tasse	contestazione interessi di mora e sollecito
imposte e tasse	cartelle esattoriali EQUITALIA - Comune X e Agenzia Entrate X
imposte e tasse	problema bollette dell'acqua - di oltre 900 € in abitazione non utilizzata nel Comune X in mini appartamento
imposte e tasse	Informazioni su richiesta Agenzia delle Entrate tramite EQUITALIA di versamento interessi /sanzioni
imposte e tasse	Immobile inagibile accatastamento differenziato - calcolo ICI per una porzione di fabbricato al 50% ed una porzione senza riduzione
informazioni	Problema Idrico nel Comune X e informazioni riguardo immondizie
informazioni	Informazioni problematiche assistenziali
informazioni	informazioni riguardanti mezzi di azione contro la P.A.
informazioni	problema abuso edilizio, servitù di passaggio, legge Vajont
informazioni	Informazioni su come agire per problema con proprietari di casa danneggiata
legge 241 - accesso documenti	Ricorso diniego tacito accesso documenti
legge 241 - accesso documenti	ricorso accesso Documenti ULLS n.X
legge 241 - accesso documenti	riesame diniego accesso documenti presentato al Comune di X come consigliere
legge 241 - accesso documenti	segnalazione disservizio Comune di X e accesso agli atti
legge 241 - proc.amm.vo	Mancato accesso al proprio fondo per mancato collaudo AVEPA della strada sistemata con contributo UE
legge 241 - proc.amm.vo	diniego Comune X occupazione suolo pubblico - contestazione bando assegnazione
legge 241 - proc.amm.vo	richiesta cambio destinazione d'uso appartamento Comune X presentata da 6 anni
legge 241 - proc.amm.vo	Problema con Istituto X: aggravio del procedimento con continue richieste di documenti e atti già in possesso

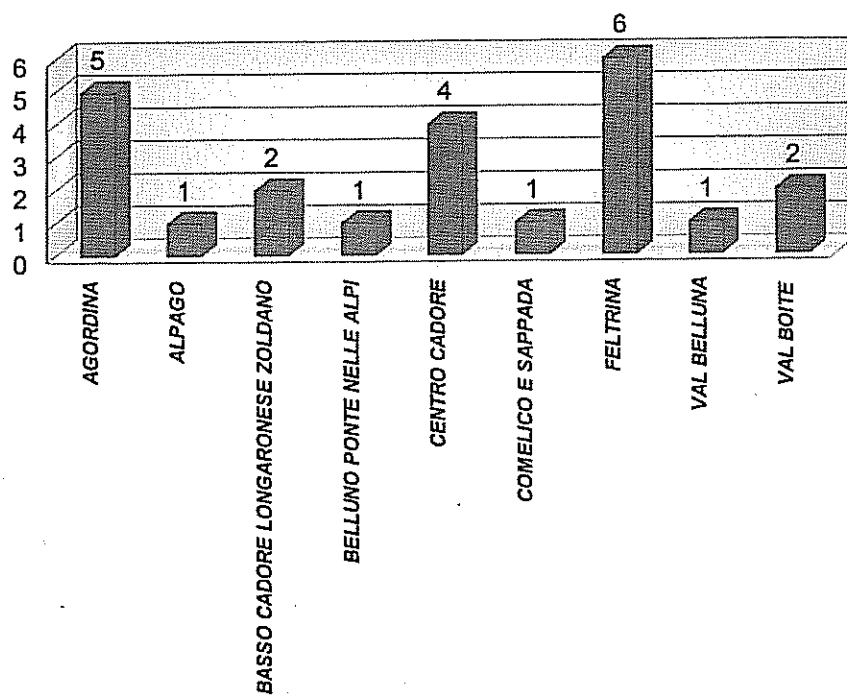
Tipologia di Enti presso cui è intervenuto il Difensore Civico nell'anno 2014

Ente Interessato	N.
Agenzia Entrate	1
ATER	1
AVEPA	1
Casa di Riposo Lamon	1
Comune Agordo	2
Comune Belluno	4
Comune Borca Cadore	1
Comune Calalzo	1
Comune Colle Santa Lucia	1
Comune Farra Alpago	1
Comune Feltre	1
comune Forno di Zoldo	1
Comune Genova	1
Comune Lamon	1
Comune Longarone	1
Comune Pordenone	1
Comune Rivamonte	1
Comune Rocca Pietore	3
Comune Roma	1
Comune San Vito Cadore	1
Comune Santa Giustina	1
Comune Seren del Grappa	1
Comune Taibon Agordino	1
Comune Vodo	1
Comune Zoldo Alto	1
ENEL	1
Ente Privato	1
equitalia	1
GSE	1
GSP	4
informazioni	6
INPS	2
privati	2
Provincia Belluno	1
Provveditorato Studi	1
Questura	1
Scuola Media Ponte nelle Alpi	1
Telecom	1
ULSS n.2	1
	55

## Distribuzione a livello territoriale dei 23 Comuni Convenzionati

Comune	Unione Montana
ALLEGHE	Agordina
FALCADE	Agordina
GOSALDO	Agordina
RIVAMONTE AGORDINO	Agordina
TAIBON AGORDINO	Agordina
PUOS D'ALPAGO	Alpago
LONGARONE	Basso Cadore – Longaronese – Zoldano
OSPITALE DI CADORE	Basso Cadore – Longaronese – Zoldano
BELLUNO	Belluno Ponte N Alpi
AURONZO	Centro Cadore
LORENZAGO	Centro Cadore
PIEVE DI CADORE	Centro Cadore
VIGO DI CADORE	Centro Cadore
S. STEFANO DI CADORE	Comelico e Sappada
ALANO DI PIAVE	Feltrina
FONZASO	Feltrina
LAMON	Feltrina
PEDAVERNA	Feltrina
S. GIUSTINA	Feltrina
SOVRAMONTE	Feltrina
TRICHIANA	Val Belluna
S. VITO DI CADORE	Val Boite
VODO DI CADORE	Val Boite

N. COMUNI CONVENZIONATI DISTINTI PER UNIONE MONTANA



# Hai un problema con la Pubblica Amministrazione?



## Dillo al Difensore Civico della Provincia di Belluno

Il Difensore Civico riceve su appuntamento nei seguenti orari:

*Belluno:* giovedì mattina dalle 10.00 alle 12.00

*Agordo - Feltre - Pieve di Cadore:* su appuntamento

La Segreteria del Difensore Civico è disponibile nel seguente orario:

*lunedì e venerdì* dalle 9.00 alle 12.30

*giovedì* dalle 9.00 alle 12.30 - dalle 15.00 alle 17.00

Telefono 0437 959 330 - Fax 0437 941 222

E-mail: [difensore.civico@provincia.belluno.it](mailto:difensore.civico@provincia.belluno.it)    Sito Internet: [www.provincia.belluno.it](http://www.provincia.belluno.it)

PEC: [difensorecivico.provincia.belluno@pecveneto.it](mailto:difensorecivico.provincia.belluno@pecveneto.it)



**DiKe - Digital Key**  
(Software per la firma digitale di documenti)

**Esito Verifica Firma**

**30 giugno 2015**

File : C:/Documents and Settings/tri\_segr\_07/dikeTmpdir/Al SINDACI lettera invio relazione 2014.pdf.p7m

Esito Verifica : Firma CADES OK Data di verifica: 30/06/2015 14.23.28 (UTC Time)  
Algoritmo Digest : SHA-256  
Firmatario : NICOLA LENOCI  
Ente Certificatore : ArubaPEC S.p.A. NG CA 3  
Cod. Fiscale : LNCNCL38T10E799D  
Stato : IT  
Organizzazione : non presente  
Cod. Ident. : 13264535  
Certificato Sottoscrizione : SI  
Validità Cert dal: : 07/07/2014 00.00.00 (UTC Time)  
Validità Cert fino al: : 06/07/2017 23.59.59 (UTC Time)  
Certificato Qualificato : Certificato Qualificato conforme alla normativa  
Data e Ora Firma : 11/06/2015 11.07.28 (UTC Time)

**InfoCert S.p.A.**

sito web: [www.firma.infocert.it](http://www.firma.infocert.it)