

Capitolo 2

Questo ufficio ha interpellato nuovamente il Comune di Fontainemore; quest'ultimo ha inviato una nota formale evidenziando, come già espresso in precedenza, che tale strada non rientra tra quelle di competenza dell'Ente locale.

Si è rivolta allora una nota al Dipartimento programmazione, risorse idriche e territorio senza però ricevere riscontro. Tuttavia, è stato chiarito dettagliatamente dal Coordinatore del succitato Dipartimento che la strada detta "della Regina" non è di competenza di tale Dipartimento.

L'Ufficio ha inviato allora una nota al Dipartimento soprintendenza per i beni e le attività culturali e al Dipartimento risorse naturali e Corpo forestale, evidenziando, tra l'altro, che il cittadino e la moglie, entrambi anziani, sono nuovamente caduti percorrendo tale strada, oggi sempre più invasa da sterpaglie, tronchi e pietre.

Il Dipartimento soprintendenza per i beni e le attività culturali ha riscontrato che tale reliquario stradale non rientra nelle loro competenze, mentre il Dipartimento risorse naturali e Corpo forestale ha comunicato che, a seguito di sopralluogo, la strada per i primi cinquanta metri è di proprietà dell'A.N.A.S., mentre per la restante parte è di proprietà dell'Amministrazione regionale. Tale Dipartimento provvederà all'inserimento di un idoneo intervento di manutenzione nel programma degli interventi dei cantieri forestali per l'anno 2023, non essendo tale strada in buone condizioni di percorribilità.

L'ufficio ha avvisato immediatamente il cittadino del positivo epilogo della vicenda.

Rateizzazione della tassa automobilistica per il vecchio veicolo e revoca dell'esenzione di detta tassa per il nuovo veicolo a basso impatto ambientale – Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio / Agenzia delle Entrate-Riscossione.

Una cittadina ha rappresentato a questo Ufficio i seguenti fatti.

L'Ufficio tributi e tasse automobilistiche dell'Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio ha sollecitato, a fine gennaio 2022, il pagamento della tassa automobilistica della precedente vettura dell'utente per gli anni 2016-2017-2018, precisando tra l'altro che il mancato pagamento, entro i termini fissati, comporterà la revoca dell'esenzione della tassa automobilistica per il nuovo veicolo a basso impatto ambientale da poco acquistato.

La cittadina si è recata, nel mese di febbraio 2022, presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione di Aosta dove le sono stati comunicati gli importi da saldare, precisando inoltre che il pagamento può avvenire in un'unica soluzione oppure in tre rate.

Capitolo 2

La cittadina effettua i pagamenti il 15 febbraio, il 4 marzo e il giorno 1° aprile 2022, estinguendo completamente il suo debito.

L'utente a fine marzo 2022, ha ricevuto, però, un'ulteriore comunicazione. L'Assessorato finanze, innovazione e opere pubbliche ha reso noto alla cittadina la revoca dell'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica per il suo nuovo veicolo a basso impatto ambientale, in quanto la cittadina non ha provveduto ad assolvere il debito d'imposta relativo alle pregresse tasse automobilistiche, come sollecitato dalla medesima struttura.

La cittadina si rivolgeva alla Difensora civica che, dopo gli opportuni approfondimenti, inviava una nota all'Ufficio tributi e tasse automobilistiche del succitato Assessorato per essere notiziato sulla revoca dell'esenzione del pagamento della tassa automobilistica evidenziando che la cittadina aveva estinto il suo debito.

Il succitato ufficio ha risposto prontamente che la situazione dell'utente è stata trattata al pari di quella di altri contribuenti che si trovano nella stessa casistica e, anche a seguito di parere dell'Avvocatura regionale, non risultava possibile annullare la revoca disposta. La cittadina, per non incorrere in tale revoca, avrebbe dovuto saldare il suo debito, come riportato nelle note inviate all'interessata, entro e non oltre il 7 marzo 2022, mentre l'ultimo pagamento è stato effettuato quasi un mese dopo tale scadenza.

Successivamente, la cittadina si rivolge nuovamente a questo Ufficio per segnalare che l'Agenzia delle Entrate-Riscossione le ha notificato due cartelle di pagamento riferite alle succitate tasse automobilistiche non corrisposte.

La Difensora civica segnala nuovamente all'Ufficio tributi e tasse automobilistiche dell'Assessorato finanze, innovazione e opere pubbliche che quanto richiesto dalle due cartelle di pagamento, è già stato saldato e che quindi il ruolo andrebbe annullato.

L'Ufficio tributi e tasse automobilistiche ha inviato a questo Ufficio un riscontro nel quale comunica che la cittadina si è con solerzia rivolta all'Agenzia Entrate-Riscossione per versare quanto dovuto. Infatti, la notifica delle cartelle, benché il relativo debito è risultato onorato, è attribuibile alla prassi del concessionario della riscossione a cui la cittadina è invitata, a segnalare in ogni caso la problematica, dall'Ufficio tributi e tasse automobilistiche.

Questo Ufficio ha portato all'attenzione dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione la vicenda la quale ha trasmesso una nota con cui chiarisce che il contribuente, antecedentemente alla notifica delle cartelle, ha effettivamente saldato quanto dovuto, conseguentemente la pratica è chiusa.

Capitolo 2**ENTI, ISTITUTI, AZIENDE, CONSORZI DIPENDENTI DALLA REGIONE E CONCESSIONARI DI PUBBLICI SERVIZI****Decadenza dall'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica e richiesta riconoscimento di morosità incolpevole – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.) / Comune di Aosta.**

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, beneficiario con la moglie e i figli di un alloggio di edilizia residenziale pubblica, segnalando di aver ricevuto notifica di decadenza dall'assegnazione dell'alloggio, a seguito della cancellazione dall'anagrafe dei residenti nel Comune di Aosta per irreperibilità, sebbene si trovasse all'estero per le cure mediche necessarie ad uno dei figli e avesse avvisato l'Azienda stessa.

Dopo varie comunicazioni intercorse con l'A.R.E.R. e gli uffici dell'anagrafe del Comune di Aosta, si è appreso che il nucleo familiare avrebbe avuto ancora qualche mese per rientrare in Italia presso il proprio alloggio e, al contempo, chiedere nuovamente la residenza, prima che la decadenza potesse diventare definitiva.

Il cittadino è rientrato in Italia come stabilito, ma ha richiesto nuovamente l'intervento della Difensora civica, in quanto l'A.R.E.R. gli ha notificato un incremento del canone di locazione per il periodo in cui il nucleo familiare era stato cancellato dall'anagrafe per irreperibilità.

Questo Ufficio, a seguito di controlli e approfondimenti, non ha potuto ottenere una revisione di questi nuovi canoni di locazione poiché la procedura è risultata pienamente conforme al regolamento e alla legge.

L'Ufficio ha, tuttavia, portato all'attenzione dell'istante, avendo un consistente e pregresso debito con l'A.R.E.R., la possibilità di fare richiesta di riconoscimento dello stato di morosità incolpevole per accedere ai previsti contributi.

Incertezza sui tempi per il cambio alloggio di edilizia residenziale pubblica – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si sono rivolti a questo Ufficio due cittadini, marito e moglie, con gravi problemi di salute e di deambulazione. Gli istanti vivono in un alloggio A.R.E.R. al terzo piano senza ascensore e, viste le loro condizioni di salute accertate da colleghi medici, sono quasi impossibilitati ad uscire dalla loro abitazione. Gli utenti hanno fatto richiesta all'A.R.E.R., come previsto dal relativo bando dell'Ente, di mobilità, ma non vi è certezza sui tempi del cambio alloggio, poiché tutto dipende dalla posizione in graduatoria e dagli alloggi disponibili.

Capitolo 2

L'Ufficio ha immediatamente coinvolto il referente del settore utenza dell'A.R.E.R. che, consapevole della situazione, ha precisato che l'Azienda si farà parte attiva con il condominio per valutare di inserire l'installazione di un montascale per risolvere il problema.

Trascorsi alcuni mesi, l'Ufficio di difesa civica ha inoltre chiesto un aggiornamento da cui è emerso che i cittadini sono posizionati al sesto posto della graduatoria A.R.E.R. per la mobilità e, altro dato positivo, l'amministratore di condominio ha dichiarato di voler realizzare un montascale.

Mobilità volontaria degli assegnatari negli alloggi di edilizia residenziale pubblica – Agenzia regionale edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino assegnatario di alloggio di edilizia residenziale pubblica situato in Aosta al quinto e ultimo piano di un condominio in cui è presente un ascensore non utilizzabile da anni.

Le condizioni mediche del cittadino sono ultimamente peggiorate e per questo motivo è diventato per lui impossibile affrontare, quotidianamente, le scale per poter uscire e rientrare dal suo appartamento.

Non essendo trascorsi ancora tre anni dall'assegnazione dell'alloggio, l'istante non può ancora fare richiesta di mobilità.

Questo Ufficio ha contattato il Dirigente del settore utenza dell'A.R.E.R. da cui ha appreso che il condominio non è gestito dall'Azienda. L'ascensore in oggetto non può essere messo in funzione, in considerazione del fatto che non ha mai avuto le previste autorizzazioni di legge e, di fatto, l'opera non è di proprietà del condominio, ma dell'allora costruttore, oggi deceduto. L'A.R.E.R. si è rivolta più volte all'amministratore del condominio per trovare una soluzione e ha anche nominato per la questione un legale, ma i tempi di un'eventuale risoluzione della vicenda appaiono assai lunghi.

Il referente dell'A.R.E.R. ha anche precisato che, se l'utente facesse pervenire ulteriore documentazione attestante un mutamento delle condizioni di salute, potrebbe essere presa in considerazione la possibilità di presentare una richiesta di mobilità in deroga al Regolamento vigente che impone che siano decorsi almeno tre anni dall'assegnazione dell'alloggio, contestuale alla sottoscrizione del contratto tra le parti.

Decadenza e esclusione dalla graduatoria – Agenzia regionale edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Capitolo 2

Si sono rivolti a questo Ufficio due coniugi che, avendo chiesto un alloggio di edilizia residenziale pubblica ed essendosi ben posizionati nella graduatoria, sono stati invitati a prendere visione di due appartamenti individuati dall'Azienda e per compiere un'eventuale scelta.

Ai cittadini sono stati presentati due alloggi, uno di 34,44 metri quadrati e il secondo di 47,84 metri quadrati.

I cittadini chiedevano di avere la possibilità di poter rifiutare tali appartamenti e, conseguentemente, di non perdere la posizione in graduatoria in modo da avere altre occasioni successive, ritenendo che l'alloggio con la metratura più piccola fosse non compatibile per due persone e che l'appartamento più grande presentasse delle criticità.

L'A.R.E.R., a riscontro di una nota di questo Ufficio, non ha accolto l'istanza, rendendo noto che i due alloggi proposti erano normativamente adeguati. Infatti, è previsto che, per due persone, l'appartamento debba avere almeno 40 metri quadrati con una tolleranza minima del 15% e, quindi, pari a 34 metri quadrati.

Avendo rifiutato entrambe le opzioni, gli istanti sono stati dichiarati decaduti dall'assegnazione ed esclusi dalla graduatoria, sebbene potessero ripresentare nuova domanda l'anno seguente.

L'Ufficio di difesa civica prendendo atto della ferma e decisa presa di posizione dell'Azienda, conforme al regolamento dell'Ente, non ha potuto che constatare la piena regolarità dal punto di vista procedurale e legale, suggerendo tuttavia ai cittadini di considerare offerte di loro gradimento anche sul libero mercato.

Decadenza dall'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si è rivolta a questo Ufficio una cittadina, beneficiaria assieme ai suoi due figli di un alloggio di edilizia residenziale pubblica, in quanto ha ricevuto notifica di decadenza dall'assegnazione dell'alloggio, in base all'articolo 42, comma 1, lettera c) della legge regionale n. 3/2013. Questa norma prevede che vi sia decadenza dall'assegnazione se l'assegnatario o i componenti il nucleo familiare non abitino stabilmente nell'alloggio assegnato, pur avendone la residenza anagrafica.

Questo Ufficio, dopo avere visionato la documentazione, ha preso immediatamente contatti con il Dirigente del settore utenza dell'A.R.E.R. e, dopo alcune note scritte da entrambe le parti per rimarcare la situazione e i possibili scenari, si è chiuso il caso con un'apertura da parte dell'A.R.E.R. a riconsiderare la decadenza, se la cittadina si impegnavo seriamente a non trasgredire alle regole.

Capitolo 2**AZIENDA U.S.L. DELLA VALLE D'AOSTA****Richiesta di revisione della sospensione e rinnovo della patente di guida – Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta.**

Un cittadino ha riferito che, nel mese di giugno del 2021, ha subito la sospensione della patente per tre mesi a seguito di malattia. A settembre dello stesso anno l'istante svolge la visita presso la competente commissione medica e invia successivamente, come richiesto, documentazione medica integrativa.

L'utente, non ricevendo riscontri alle innumerevoli email inviate, per ottenere informazioni sulla sua pratica, presenta nel mese di aprile 2022, istanza alla Difensora civica, la quale, dopo un approfondimento dei documenti, inoltra una nota all'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta per chiedere chiarimenti.

Nel riscontro pervenuto dal Dipartimento di prevenzione, si chiarivano le motivazioni dei lunghi tempi di attesa, si prendeva atto del deficit comunicativo intercorso e si precisava che, all'inizio del mese di maggio 2022, l'istante sarebbe stato contattato per sottoporsi a nuovi controlli che avrebbero consentito una valutazione decisiva del caso.

Al termine del mese di maggio, tuttavia, il cittadino attendeva ancora di essere contattato per cui si rivolgeva nuovamente alla Difensora civica.

L'Ufficio di difesa civica chiedeva nuovamente ragguagli a inizio giugno all'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta per comprendere le motivazioni dell'ulteriore ritardo. Qualche giorno dopo è stato comunicato dall'Ente che la data della visita è stata fissata e, a breve, il cittadino sarebbe stato contattato.

Esenzione del ticket sanitario e rateizzazione credito – Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta.

Nel 2013 una cittadina riceveva una nota dell'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta con cui si comunicava un recupero crediti per un importo di 412,95 euro, in considerazione del fatto che la stessa non aveva diritto all'esenzione del ticket poiché il reddito superava il limite stabilito dalle norme di legge.

La cittadina, a causa della pandemia da Covid-19, ha dovuto chiudere la propria attività e si trova oggi in una condizione economica estremamente difficile, documentata e provata anche da una attestazione I.S.E.E. (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) pari ad euro zero.

Capitolo 2

Nel corso del 2022 un avvocato del foro di Aosta, su incarico dell'Azienda U.S.L., ha contattato l'utente per il recupero delle somme dovute, che, attualmente, ammontano a 671, 80 euro, a causa dell'aumento alla somma originaria delle spese legali e degli interessi.

La cittadina si rivolge alla Difensora civica per capire come risolvere il problema.

L'Ufficio di difesa civica invia una nota al Direttore Generale dell'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta per spiegare la situazione economica e personale dell'istante e per trovare una soluzione condivisa.

L'Azienda U.S.L. in riscontro chiarisce che, considerando che il credito nasce da una non corretta attestazione della propria posizione reddituale, non è possibile stornare il credito, anche per non creare comportamenti non omogenei nei confronti di altri utenti. L'Azienda, però, si dimostra sensibile alle argomentazioni addotte, rendendosi disponibile a rinunciare alle spese legali e agli interessi maturati nel tempo, richiedendo il pagamento del valore degli iniziali ticket non pagati e rateizzando l'importo in cinque rate.

La cittadina, nonostante le grosse difficoltà economiche e pur avendo sperato in un periodo di rateizzazione più lungo, ha accettato l'accordo.

COMUNI CONVENZIONATI**Risarcimento danni subiti da un cittadino – Comune di Châtillon.**

A seguito ad un sinistro occorso nel mese di ottobre 2021 a Châtillon, un cittadino ha immediatamente presentato all'ufficio protocollo una richiesta di risarcimento danni all'Amministrazione comunale. Dopo circa sei mesi senza riscontri, l'istante ha anche inviato una raccomandata al Comune, senza tuttavia ricevere risposta.

L'utente si è rivolto alla Difensora civica che, dopo gli opportuni approfondimenti, chiedeva delucidazioni al Comune di Châtillon per essere opportunamente notiziata in merito a questa segnalazione.

L'Amministrazione comunale ha riferito a questo Ufficio che ha provveduto al pagamento della franchigia prevista dalla propria assicurazione e non ha esercitato opposizione alcuna al risarcimento dovuto. L'Amministrazione ha evidenziato, inoltre, che il cittadino può fare riferimento direttamente all'assicurazione che si è occupata del sinistro, non indicando però i riferimenti della compagnia assicurativa.

A seguito di ulteriore richiesta fatta pervenire al Comune dalla Difensora civica, sono stati comunicati anche i riferimenti esatti della compagnia assicuratrice a cui il cittadino ha potuto rivolgersi.

Capitolo 2

L'istanza è stata chiusa positivamente con il pagamento da parte dell'assicurazione di quanto dovuto.

Aggiudicazione bando di gara per trasporto pubblico non di linea – Comune di Courmayeur / *Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales.*

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Il cittadino ha risposto ad un bando di concorso pubblico, per soli titoli, per l'assegnazione di n. 1 licenza per l'esercizio di taxi, risultando secondo in graduatoria.

Dopo aver fatto richiesta di accesso agli atti, il cittadino ha riscontrato alcune anomalie e ha inviato una nota all'Amministrazione per sollecitare le verifiche del caso. Il Comune, in risposta, ha fatto pervenire al cittadino una lettera con la quale comunicava che non risultavano anomalie rispetto a quanto dichiarato dal primo in graduatoria.

L'utente risollecitava, tuttavia, il Comune a verificare in modo più approfondito in quanto, a suo dire, si stava falsando il punteggio finale della graduatoria non avendo il primo classificato, a suo tempo, tutte le abilitazioni necessarie per poter svolgere il lavoro dichiarato. Il Comune ribatteva, con una nuova nota, che non necessitavano ulteriori controlli, in relazione alla circostanza che l'Amministrazione non era tenuta a verificare quanto dichiarato, non essendo tali abilitazioni specificate nel bando.

Il Comune concedeva quindi la licenza al primo in graduatoria e, a seguito di ennesima richiesta di spiegazioni da parte del cittadino secondo classificato, inviava nuovamente a quest'ultimo una nota con cui rimarcava la sua netta posizione.

Il cittadino si rivolgeva alla Difensora civica che, dopo gli opportuni approfondimenti notava dal carteggio prodotto che vi era un'anomalia tra i periodi lavorativi dichiarati dal primo in graduatoria, e la data di iscrizione all'albo dei conducenti, avvenuta successivamente. Pareva inoltre chiaro che il bando di concorso non prevedesse l'esibizione degli attestati di iscrizione all'albo, ma sembrerebbe implicito che, se per svolgere un determinato lavoro si deve avere un'abilitazione, dichiarando di aver svolto per tre anni quel preciso lavoro senza avere la licenza, si sta contribuendo ad indurre l'ente all'attribuzione di un punteggio non corretto di una graduatoria.

La Difensora civica inviava a questo punto una nota al Comune per chiedere di essere notiziata sull'accaduto e di comprendere le motivazioni per cui non si procedesse ad eseguire un controllo accurato sulla veridicità di quanto dichiarato nella domanda di candidatura al bando.

Capitolo 2

Allo stesso tempo, l'Ufficio avvisava il cittadino che era opportuno attivarsi anche con un legale per essere eventualmente pronti per un ricorso presso il Tribunale Amministrativo Regionale prima che decadessero i termini per un ricorso.

Trascorsi infruttuosamente quasi 60 giorni dall'invio della nota di questo Ufficio al Comune di Courmayeur, intervallati anche da un sollecito formale, la Difensora civica avvisava per tempo il cittadino della situazione.

L'utente, che nel frattempo aveva preso contatti con un legale di fiducia, decideva di presentare ricorso al T.A.R. della Valle d'Aosta.

Dopo poco meno di un mese dal deposito del ricorso, questo Ufficio è stato notiziato, dal cittadino, in merito ai contatti intercorsi tra il legale del Comune di Courmayeur e il proprio legale per comunicare che l'Ente aveva preso la decisione di agire in autotutela per revocare la licenza assegnata. Allo stesso tempo l'Amministrazione ha deciso di rivedere la graduatoria finale da cui sarebbe risultato vincitore l'istante.

La Difensora civica, ritenendo conclusa positivamente la vicenda, in accordo con il cittadino, ha proceduto ad archiviare la pratica.

Imposta municipale propria (I.M.U.) in presenza di immobile fatiscente – Comune Issogne.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino per valutare se un immobile di proprietà della loro famiglia, non abitato da oltre venti anni e in cattivo stato di manutenzione, potesse ottenere un'esenzione del pagamento dell'imposta I.M.U.

L'istante ha riferito che l'immobile, situato nel Comune di Issogne, ha un impianto elettrico con fili a vista e non è allacciato alla linea elettrica generale, un impianto idrico non funzionante e scollegato dall'acquedotto comunale, non ha riscaldamento, ha serramenti risalenti agli anni trenta, il tetto ha evidenti problemi di infiltrazioni d'acqua e non ha l'arredamento.

Questo Ufficio, dopo aver valutato quanto previsto dal Regolamento comunale per l'applicazione dell'imposta municipale propria (I.M.U.), ha chiesto di essere notiziato dall'Ente locale nel merito.

L'ufficio tecnico del Comune ha inviato una nota alla Difensora civica con cui chiarisce che quanto affermato dall'istante corrisponde alla situazione reale dell'immobile, ma, in base all'articolo 15 del succitato Regolamento I.M.U., tali situazioni non costituiscono condizioni necessarie o sufficienti per ottenere una inagibilità o inabitabilità. Per tali motivi quindi l'ufficio tributi non ha concesso l'agevolazione richiesta.

Capitolo 2

Questo Ufficio, valutati gli atti, non ha potuto che constatare la correttezza di quanto affermato dall'Ente, pur con qualche perplessità dei criteri valutativi indicati nel Regolamento.

Applicazione dell'I.M.U. su un immobile di proprietà di un cittadino – Comune Montjovet.

Una cittadina ha chiesto l'intervento dell'Ufficio di difesa civica segnalando una non corretta applicazione della normativa I.M.U. nei confronti del marito. Infatti, l'Ente locale ritiene il cittadino proprietario del 50% di un bene di cui, invece, a suo dire, detiene solamente la nuda proprietà.

L'immobile in questione è ubicato nel Comune di Montjovet.

Alcuni anni prima, i genitori, all'epoca comproprietari, riservandosi l'usufrutto generale vitalizio hanno donato al proprio figlio la nuda proprietà del bene. Nell'atto non è stato previsto il diritto di accrescimento in capo all'altro usufruttuario, nel caso in cui si verificasse il decesso di uno dei due coniugi. Purtroppo tale circostanza si è concretizzata e la quota di usufrutto spettante al deceduto, si è estinta e si è consolidata nella nuda proprietà, dando vita ad una comunione di godimento. In buona sostanza, quindi, sull'immobile allo stato attuale esiste un usufrutto del 50% del genitore superstite, una nuda proprietà del figlio sullo stesso 50% e una proprietà del 50% per la quota parte precedentemente in usufrutto al genitore deceduto.

Dopo aver approfondito la normativa su tale tributo e alla luce di un confronto con l'Ente locale, si ritiene corretta la richiesta avanzata dal Comune di pagamento dell'I.M.U. e lo si comunica all'istante.

AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO**Trattenute su assegni pensionistici – I.N.P.S.**

Un cittadino, in pensione dal 2019, riferisce a questo Ufficio a fine febbraio 2022 che l'I.N.P.S. gli ha applicato delle detrazioni ingiustificate sulle quali non è mai riuscito ad ottenere spiegazioni. L'istante, quindi, chiede l'intervento della Difensora civica per aiutarlo ad avere dei chiarimenti.

Questo Ufficio, a marzo 2022, ha inviato una nota all'Istituto di Previdenza, evidenziando come, ad oggi, il cittadino lamenti un credito nei confronti dell'I.N.P.S.

Dopo alcuni solleciti, a maggio 2022, l'Istituto di Previdenza ha inviato un riscontro che è risultato però di difficile interpretazione. Questo Ufficio ha allora chiesto ulteriori chiarimenti

Capitolo 2

ottenendo un riscontro solo alcuni mesi dopo con cui si ribadiva quanto già precedentemente comunicato nella nota del maggio 2022.

Considerata la difficoltà ad ottenere chiarimenti e tenuto conto dell'importo consistente del credito lamentato, l'istante ha deciso di affidarsi ad un professionista della materia per relazionarsi diversamente con l'I.N.P.S.

Revoca del Reddito di cittadinanza – I.N.P.S.

Una cittadina si è rivolta all'Ufficio di difesa civica per la sua posizione in merito all'erogazione del reddito di cittadinanza.

L'utente, avendone i requisiti, aveva ottenuto il reddito di cittadinanza. A seguito però di un controllo formale, è emerso che lo stesso era stato concesso, sebbene la domanda presentata dall'istante presentasse contenuti non veritieri.

La cittadina si è vista, quindi, revocare dall'I.N.P.S. il reddito di cittadinanza oltre che coinvolta in un processo penale.

Per quanto attiene la posizione della cittadina sotto il profilo penale, il Pubblico Ministero ha chiesto l'archiviazione del caso. Le indagini hanno accertato che il valore dei beni posseduti era inferiore a quello fissato dalla legge per ottenere il beneficio. La falsità era quindi irrilevante, considerando anche che i beni erano intestati al defunto marito della cittadina e che comunque, anche se correttamente dichiarati, non avrebbero precluso l'ottenimento dell'erogazione del reddito di cittadinanza.

L'I.N.P.S., coinvolta da questo Ufficio, riscontrava, invece, che l'istante, dal punto di vista amministrativo, aveva presentato una domanda non veritiera e che, quindi, la revoca del reddito di cittadinanza era confermata.

A nulla sono valsi ulteriori confronti con gli uffici I.N.P.S. per addivenire ad una diversa interpretazione dei fatti.

Trattamento di quiescenza – I.N.P.S.

Un cittadino, nel mese di ottobre 2021, si è rivolto all'I.N.P.S. per cercare di avere il conteggio dell'importo della propria pensione applicando due diverse opzioni: quota 100 con calcolo contributivo e il sistema di calcolo retributivo/misto. L'utente voleva poter optare per il trattamento economico a lui più favorevole.

Dopo alcuni mesi senza ottenere risposte, all'utente è stato risposto che, per problemi tecnici, le procedure informatiche non consentivano il calcolo nel sistema retributivo/misto in

Capitolo 2

presenza di domanda di verifica opzione contributiva risultante dal fascicolo elettronico dell'utente.

Il cittadino, a marzo 2022, si rivolge a questo Ufficio per essere aiutato ad avere dei riscontri.

L'I.N.P.S. ha comunicato all'Ufficio di difesa civica che la situazione informatica era stata sbloccata e che, pertanto, hanno provveduto a determinare il doppio calcolo comunicandolo al cittadino e che avrebbero provveduto anche alla liquidazione manuale della pensione e alla definizione degli arretrati spettanti.

Erogazione del trattamento di fine servizio – I.N.P.S.

Un cittadino ha segnalato a questo Ufficio di avere difficoltà ad ottenere risposte sull'erogazione del suo trattamento di fine servizio da parte dell'I.N.P.S.

Dal mese di agosto 2019, il cittadino è in pensione, ma nel 2022 non ha ancora ricevuto la liquidazione. L'utente ha tentato più volte di ottenere risposte dall'I.N.P.S., senza risultati.

Questo Ufficio ha contattato la sede I.N.P.S. di Aosta per avere chiarimenti e dettagli e, a riscontro, ha ottenuto una nota con la quale è stato chiarito che l'erogazione del trattamento di fine servizio o fine rapporto avrà decorrenza, in base alla legge "Fornero" non prima di dodici mesi decorrenti dal compimento da parte dell'interessato, dell'età anagrafica di vecchiaia e non dalla cessazione del rapporto di lavoro.

In buona sostanza, ha precisato l'I.N.P.S., chi ha maturato il requisito anagrafico per la pensione di vecchiaia (67 anni) nel periodo 2019-2022, otterrà presumibilmente la prima *tranche* dell'indennità di fine servizio a 68 anni più novanta giorni. Una seconda *tranche* sarà erogata dopo ulteriori dodici mesi e una terza *tranche* dopo ulteriori dodici mesi.

**RICORSO AVVERSO IL DINIEGO O IL DIFFERIMENTO
DELL'ACCESSO DOCUMENTALE, ACCESSO CIVICO E
ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO**

Diniego di accesso documentale, civico e civico generalizzato – Richiesta di riesame al Difensore civico – Comune di Torgnon.

Un cittadino, in qualità di Presidente e legale rappresentante di una consorceria presentava al comune di Torgnon istanza di accesso documentale, accesso civico e accesso civico generalizzato.

Capitolo 2

L'amministrazione comunicava il diniego all'istante dei documenti richiesti.

L'interessato ha chiesto il riesame del rifiuto opposto dal comune, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 25, comma 4, della legge 7 agosto 1990, n. 241 e dell'articolo 5, comma 8, del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e successive modifiche.

L'ente locale ribadiva, dopo la presentazione del riesame, il diniego dell'accesso agli atti, trattandosi di documenti riservati attinenti a procedimenti giudiziari, come previsto dall'articolo 13 del Regolamento regionale della Valle d'Aosta n. 2/2008.

La Difensora civica ritiene illegittimo il diniego all'ostensione dei documenti richiesti in base al diritto di accesso civico e civico generalizzato riconosciuto, ai sensi del d.lgs. 33/2013 e successive modificazioni, fatta salva la facoltà dell'interessato di ripresentare la richiesta di accesso documentale.

Infatti, al di là della definizione di interessato dell'articolo 22 della legge 241/1990 cioè di chi è portatore di interesse diretto, concreto e attuale collegato al documento a cui si vuole accedere, l'articolo 5-bis del d.lgs. 33/2013 riconosce a chiunque il diritto, senza dover avanzare alcuna motivazione, ad accedere a dati e documenti della pubblica amministrazione ulteriori rispetto a quelli per i quali vi è un obbligo di comunicazione.

L'amministrazione deve adeguatamente motivare il diniego, palesando il pregiudizio derivante dall'ostensione.

Nella fattispecie considerata il rapporto di vicinato costituisce di per sé un legittimo interesse concreto e attuale, tale da giustificare l'accesso agli atti amministrativi della pratica del proprietario adiacente e/o viciniore.

In particolare dagli atti presentati dal ricorrente, che rappresenta un ente esponentiale delle comunità delle frazioni coinvolte, si ricava che la stessa vanta diritti di proprietà sul demanio collettivo di cui fanno parte i terreni su cui l'ente locale ha concesso l'uso e il godimento delle opere di presa e della condotta forzata dell'impianto di produzione di energia idroelettrica.

Quindi, il ricorrente è stato riconosciuto chiaramente come titolare di un interesse concreto e attuale, ravvisandosi i presupposti individuati dalla legge n. 241/1990.

Il comune di Torgnon non ha prodotto documentazione comprovante, in maniera inequivocabile e accertata in giudizio, il transito *ex lege* dei beni immobili al demanio comunale.

Gli atti cui il cittadino chiede di accedere non rientrano tra le eccezioni previste dal d.lgs. 33/2013.

L'ente locale non ha accolto la richiesta di accesso, facendo riferimento a documenti inerenti al contenzioso pendente tra l'ente locale e la Torgnon Energie s.r.l.

Capitolo 2

L'amministrazione comunale, considerando che il ricorrente deve poter avere elementi utili alla difesa dei propri diritti, avrebbe dovuto valutare la richiesta di accesso su ogni atto ed escludere eventualmente, per motivi di riservatezza, quelli concernenti dati particolari attinenti al contenzioso pendente, effettuando il bilanciamento tra gli interessi delle comunità coinvolte e quelli della società che gestisce la produzione di energia idroelettrica.

Di qui la decisione della Difensora, sulla base di quanto finora espresso, di accogliere il ricorso, considerando legittima la richiesta di accesso agli atti.

7. Le attività collaterali e divulgative.

Tra i compiti affidati al Difensore civico rientra e resta sempre attuale, quello di divulgare nella comunità l'esistenza e le funzioni dell'organo, come identificati dalla normativa regionale e nazionale.

I cittadini riportano spesso di non sapere dell'esistenza dell'organo e di avere appreso della possibilità di avvalersi di questo servizio da conoscenti che lo hanno indirizzato all'Ufficio difesa civica. Non vi è neppure chiarezza su come il Difensore civico possa intervenire e con quali limiti.

In passato si è cercato, con interviste e interventi, in ogni occasione utile, di descrivere i compiti e le modalità di esercizio della funzione di garanzia e di vigilanza, anche attraverso la sezione del sito del Consiglio regionale dedicata a tale organo.

Nell'anno 2022, all'atto della conclusione del mandato del dott. Enrico Formento Dojot e dell'insediamento della Difensora civica, si è cercato insieme di evidenziare come i cittadini possano essere aiutati o consigliati nei rapporti con la pubblica amministrazione.

La Difensora ha cercato, fin dai primi giorni dell'inizio del mandato, di dare assoluta priorità, nell'esercizio delle funzioni, all'ascolto degli utenti e all'impegno a tentare di risolvere i problemi con le pubbliche amministrazioni, in assenza di poteri coercitivi o sanzionatori ed esercitando, soprattutto, l'attività di mediazione tra posizioni distanti, con qualche positivo epilogo, promuovendo il più possibile il dialogo.

Si è cercato di chiarire, a partire dai primi colloqui con gli utenti, il ruolo e le competenze del Difensore civico, facendo anche riferimento alle differenze esistenti tra tale organo e l'esercizio della professione forense. Appare centrale, come riconosciuto anche dalla legge regionale 17/2001, ispirare il lavoro svolto al principio di solidarietà, che la Costituzione riconosce come essenziale per assicurare la crescita delle persone. Il Difensore civico nelle funzioni di consulenza, assistenza e mediazione è particolarmente vicino a persone

Capitolo 2

particolarmente deboli e impreparate che possono sperare di superare le difficoltà e gli ostacoli che impediscano il soddisfacimento delle pretese.

Altro canale ritenuto utile e, in molti casi, proficuo è stato quello di incontri con i vertici delle amministrazioni pubbliche del territorio e con i rappresentanti di associazioni e enti ecclesiastici, cercando, in tali occasioni, di diffondere il ruolo del Difensore civico e di incentivare contatti e modalità operative per poter dare celermente risposte chiare ai cittadini. I direttori e gli organi di vertice si sono resi tutti disponibili al confronto, fornendo delucidazioni sulle attività svolte, ma segnalando unanimemente la difficoltà della carenza di personale che si può, a volte, tradurre in tempi di risposta non sempre puntuali. Il reclutamento di personale nel pubblico impiego, con concorsi banditi proprio nell'anno 2022, non ha dato i risultati sperati nel numero di idonei e, talvolta, neppure nella scelta di taluni di accettare l'assunzione presso gli enti.

Nel rapporto con gli altri Difensori civici, l'Ufficio difesa civica ha avuto l'occasione di partecipare ai convegni per il 40° anno di difesa civica delle regioni Piemonte e della Provincia autonoma di Trento.

Il Difensore del Piemonte, l'8 aprile 2022, con l'intervento di alcuni avvocati e giuristi e di Difensori civici di alcune regioni ha, tra l'altro, evidenziato con particolare precisione la differenza tra il ruolo dell'organo di garanzia e quello degli avvocati del libero foro. Il Difensore civico si caratterizza per la sua indipendenza e autonomia, per l'intervento a titolo gratuito, per l'essere garante di tutti i cittadini, senza però poter rappresentare gli stessi in giudizio. L'avvocato esercita, dietro pagamento dell'onorario, la professione nel rispetto dei doveri di indipendenza, lealtà, probità, dignità, decoro, diligenza e competenza, dietro conferimento di mandato del cliente. L'avvocato agisce nell'interesse del proprio cliente e nel rispetto della legge, a tutela di diritti soggettivi o interessi legittimi violati.

Il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, nel convegno del 24 ottobre 2022, cui ha assistito il funzionario di questo ufficio, dott. Dario Detti, ha sintetizzato i molteplici aspetti di competenza dell'ufficio e il ruolo di mediazione prioritario per l'organo. L'attenzione è stata posta su un aspetto processuale, poco conosciuto, che riconosce al Difensore civico di potersi costituire parte civile in reati commessi ai danni di persone disabili, ai sensi della legge 104/1992. Si è proseguito ponendo l'attenzione all'aumento delle pratiche inerenti l'accesso agli atti per le informazioni di carattere ambientale, in base al decreto legislativo 195/2005. Si è dedicato una parte del convegno alle funzioni di garante della salute del medesimo Difensore. Risulta molto interessante anche l'analisi svolta rispetto ai quesiti degli utenti che, spesso, si rivolgono al Difensore civico, nel momento in cui il problema è già stato trattato e risolto adeguatamente dalla pubblica amministrazione, generando un carico di lavoro improprio che grava sulle già ridotte risorse umane disponibili.

Capitolo 2

Inoltre in data 19 dicembre 2022, il Difensore civico della Regione Emilia Romagna ha promosso un’iniziativa divulgativa sul tema “La figura del Difensore civico nel sistema di tutela dei diritti dei cittadini”, sottolineando la necessità di confermare l’approccio dell’ufficio che riceve unicamente i cittadini che abbiano ricevuto già un primo riscontro alle rispettive istanze. I relatori si sono soffermati su alcuni casi di interesse relativi, tra l’altro, alle imposte prima casa e alle differenti interpretazioni giurisprudenziali e alla materia degli *iter* per adottare un cane o un gatto dal canile o gattile, gestiti dagli enti locali.

Si fa brevemente riferimento anche alla partecipazione ai lavori del Difensore civico del Comitato di sorveglianza incaricato di sovrintendere all’attuazione del PR Valle d’Aosta - FESR 2021-2027 che assume le funzioni di sorveglianza anche del Programma “investimenti per la crescita e l’occupazione 2014/20”, istituito con Deliberazione della Giunta regionale n. 1249 del 24 ottobre 2022.

Il Comitato di valutazione si riunisce una volta all’anno per valutare l’attuazione del Programma e i progressi compiuti nel conseguimento dei suoi obiettivi.

Il Difensore civico è membro del comitato di sorveglianza, in relazione alle funzioni di garanzia svolte, potendo portare, all’occorrenza, il proprio contributo all’opera svolta dall’Autorità di gestione che deve porre attenzione all’effettiva applicazione e attuazione della Carta dei diritti fondamentali dell’U.E.

Il Difensore civico è, inoltre, componente del Comitato di sorveglianza del Programma regionale Valle d’Aosta FSE +2021-2027, approvato con decisione di esecuzione della Commissione europea C (2022) e del programma operativo “Investimenti in favore della crescita e dell’occupazione 2014/20 (FSE)”. Anche nell’azione di sorveglianza di tale comitato assume un ruolo centrale l’attività dell’Autorità di gestione per il rispetto e l’attuazione della carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea e l’attenzione da prestare ai reclami e segnalazioni di difformità con la convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

Si è data, infine, la disponibilità ai Dirigenti scolastici delle Istituzioni scolastiche superiori e degli Istituti paritari della Valle d’Aosta, nonché al Sovrintendente agli Studi per iniziative divulgative inerenti al “Progetto difesa civica e scuola 2022/2023”, promosso da molti anni dall’Ufficio difesa civica, prevedendo la possibilità di una programmazione di lezioni a partire dal nuovo anno solare.