

ATTI PARLAMENTARI

XIII LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII

n. 1/15

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA (Anno 1998)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della regione Emilia-Romagna

Trasmessa alla Presidenza il 29 marzo 1999

PAGINA BIANCA

INDICE

1. - Quadro normativo di riferimento	Pag.	7
2. - Dati statistici	»	8
3. - Attività e strategie operative	»	9
4. - Alcune esemplificazioni di interventi trattati come difensore civico regionale	»	11
5. - Alcune esemplificazioni di interventi svolti dal di- fensore civico regionale nei confronti delle am- ministrazioni periferiche dello Stato ai sensi del- l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127	»	25
6. - Considerazioni finali e proposte	»	35

PAGINA BIANCA

RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA
DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE
EMILIA-ROMAGNA
(Anno 1998)

PAGINA BIANCA

RELAZIONE AL CONSIGLIO REGIONALE
SULL'ATTIVITA' SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE
NELL'ANNO 1998 (Art. 11 della legge regionale 21 marzo 1995, n. 15)

Signora Presidente, Signori Consiglieri regionali

Questa relazione è testimonianza dell'attività che ho posto in essere fin dal primo giorno nel quale codesta Assemblea legislativa mi ha eletto Difensore Civico della Regione Emilia-Romagna.

Infatti, nominata il 6 maggio 1998 a questa altissima carica, mi sono costantemente sforzata di utilizzare tutte le mie capacità lavorative e le risorse intellettive per migliorare il servizio di difesa civica reso ai cittadini emiliano-romagnoli, razionalizzando le procedure ed i tempi, stimolando in vario modo le amministrazioni destinatarie delle richieste di intervento a corrispondere sollecitamente a quanto loro richiesto, facendo conoscere all'esterno l'istituto del Difensore Civico, ancora poco noto alla popolazione

- 1 -

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Nel periodo pur breve dello svolgimento della mia attività è mutato il quadro operativo delle competenze dell'istituto per quanto concerne i rapporti con le Amministrazioni statali, mentre è rimasto invariato quello propriamente regionale.

In particolare, la legge 16 giugno 1998, n. 191, all'art. 2 ha modificato in senso riduttivo le competenze del Difensore civico regionale nei confronti delle Amministrazioni statali.

Infatti, mentre la legge n. 127/1997 prevedeva l'estensione delle funzioni del Difensore Civico regionale, così come disciplinate dalle rispettive normative regionali, anche nei confronti degli uffici periferici dello Stato, la nuova norma sopra citata ha escluso il potere di intervento d'ufficio nei confronti delle Amministrazioni stesse, qualora previsto nella normativa regionale, come appunto nella legislazione di questa Regione.

Inoltre, lo stesso art. 2 della legge n. 191/1998 ha precisato l'ambito territoriale di competenze del Difensore Civico regionale nei confronti delle stesse Amministrazioni statali, limitandolo a quello del territorio di rispettiva competenza.

Questa modifica appare assai grave sia sul piano dei principi, perché si inserisce in una logica di carattere statalista e comunque di riduzione di efficacia operativa di un organo che già incontra tante difficoltà nel proprio operare, sia soprattutto perché priva il cittadino di un mezzo ulteriore di

difesa, sia infine per le conseguenze concrete che ne possono derivare e che potrebbero non apparire di immediata evidenza.

Con tale modifica, infatti, restano fuori dalle possibilità operative del Difensore Civico regionale (della scrivente come degli altri) gli interventi a favore dei propri cittadini nei confronti di Amministrazioni statali periferiche radicate in altre regioni ancora prive di difesa civica.

La stessa impossibilità di intervenire direttamente nei confronti di uffici statali ubicati in regioni in cui esiste un altro Difensore Civico regionale (cui oggi la legge impone di affidare l'intervento) rende inevitabilmente ogni attività più burocratica, più lunga, meno efficace.

In realtà, l'estensione della competenza del Difensore civico regionale anche nei confronti delle Amministrazioni statali periferiche operata con la legge n. 127/1997 ha determinato in questi ultimi tempi un aumento delle richieste di intervento nei confronti dei predetti uffici. La nuova modifica appare perciò tantopiù pericolosa e sostanzialmente dannosa perché in controtendenza rispetto ad esigenze sempre più evidenti.

- 2 -

DATI STATISTICI

Gli sforzi compiuti per pubblicizzare l'istituto e le sue possibilità operative stanno dando i primi risultati concreti, come è dimostrato innanzitutto dall'aumento del numero degli interventi e dai seguenti dati statistici riferiti alla attività complessivamente resa:

- Il volume complessivo dell'attività svolta nel 1998 ammonta a n. 776 reclami formalizzati (rispetto a n. 738 reclami formalizzati nel 1997), ai quali si devono aggiungere n. 828 casi esaminati e risolti per le vie brevi ma sempre peraltro con relativo verbale agli atti, per un totale complessivo di n. 1604 interventi.

Oltre a questi devono essere considerati i casi trattati telefonicamente e le consulenze in materie non propriamente di competenza dell'Ufficio, il cui numero può ragionevolmente quantificarsi in 1.000 circa.

Dei suddetti procedimenti n. 6 sono stati iniziati d'ufficio, tre dei quali nella veste di Difensore civico regionale e n. 3 nella veste di Difensore civico di Comuni convenzionati.

- I procedimenti avviati nella veste di Difensore Civico regionale sono stati nel 1998 n. 551 (a fronte di n. 490 effettuati nel 1997).

Di essi una parte (n. 213 casi) riguardano più propriamente interventi nei confronti degli uffici o servizi regionali, n. 133 sono riferiti ad amministrazioni comunali o provinciali site nella regione e non convenzionate, n. 201 concernono interventi nei confronti di uffici statali periferici ed enti vari, infine n. 4 sono richieste di nomina di commissario ad acta.

- Oltre a ciò, occorre evidenziare l'attività svolta in base alle convenzioni già in atto con diversi comuni della regione, per un totale complessivo di n. 214 interventi.

Si tratta di procedimenti avviati nella veste di Difensore civico dei Comuni di Bologna (n. 103 interventi), Ravenna (n. 67 interventi), Casalecchio di Reno (n. 23 interventi), Zola Predosa (n. 12 interventi).

A seguito di convenzione stipulata o resa operativa nella seconda metà dell'anno 1998, l'attività di difesa civica è stata altresì svolta nei rispettivi comuni come segue: a Budrio: n. 6 interventi, a Crevalcore: n. 1 interventi, a Sant'Agata Bolognese: n. 2 interventi.

Infine, sono state esaminate e decise n. 11 richieste di controllo di legittimità ex art. 17, commi 38 e 39, della legge n. 127/1997.

A questi procedimenti devono aggiungersi quelli aperti in anni precedenti e conclusi nel 1998, per un totale di n. 73 interventi.

I procedimenti conclusi nel 1998, pari a n. 653, hanno dato i seguenti esiti:

- n. 291 conclusi con esito positivo;
- n. 112 rivelatisi infondati a seguito di istruttoria;
- n. 169 archiviati per motivazioni varie: perché si trattava di attività di consulenza, o si verteva in materie non rientranti nella competenza del Difensore Civico regionale, o perché di competenza di altro Difensore Civico;
- n. 8 procedimenti chiusi con esito negativo in quanto la pubblica amministrazione non ha collaborato.

Al di là dei dati meramente numerici, l'intervento dell'ufficio è stato caratterizzato da una sempre maggiore incisività ed efficacia.

In altre parole è aumentata la percentuale di casi risolti positivamente.

- 3 -

ATTIVITA' E STRATEGIE OPERATIVE

Una delle mie prime preoccupazioni è stata appunto quella di incrementare l'attività, la presenza e la visibilità stessa del mio ufficio attraverso un'adeguata opera di informazione e di promozione a tutti i livelli per il futuro immediato e anche in prospettiva più lontana.

A tale scopo mi sono prestata volentieri ad interviste televisive e giornalistiche intese a mettere in luce le opportunità offerte dall'istituto della difesa civica e ho partecipato a svariate conferenze, tavole rotonde e iniziative similari.

Ho inoltre tenuto svariati incontri con studenti delle Scuole Medie della provincia di Bologna cercando, anche con l'ausilio di appositi materiali (prospetti, lucidi), di fornire a questi giovanissimi cittadini una maggior consapevolezza dei propri diritti e doveri.

Da parte mia ho cercato in particolare di trattare i vari problemi che mi erano stati sottoposti dai cittadini nella maniera meno burocratica possibile, nella convinzione di raggiungere così migliori risultati in tempo più breve e di ottenere, anzi, una miglior collaborazione da parte delle amministrazioni coinvolte.

Mi sono premurata che, a parte le pratiche che trattavo personalmente, fosse questo stesso lo "stile" adottato da tutti i miei collaboratori, con i quali ho avuto un continuo confronto relativo a tutte le singole pratiche, anche quelle apparentemente più banali o di routine.

Sempre nell'ottica di una gestione il più concreta possibile, per il raggiungimento dei migliori risultati, ho ritenuto di privilegiare costantemente la sostanza rispetto alla forma anche nei rapporti interpersonali con i titolari o con i dirigenti delle varie amministrazioni coinvolte.

Ho evitato così, se non in caso di assoluta eccezionalità, di avvalermi della facoltà, concessami dalla legge regionale, di convocazione del responsabile del procedimento nel mio ufficio, ma, al contrario, ho ritenuto più produttivo recarmi io stessa presso le sedi dei vari uffici per trattare in maniera congiunta il caso in esame.

Sempre nella medesima prospettiva ho cercato, come sistema, di privilegiare il dialogo e il tentativo di convincimento, ritenendo che questo potesse valere, più della utilizzazione di rimedi drastici (richiesta di procedimento disciplinare e simili), alla soluzione non solo del caso presente ma anche e soprattutto per quelli che si prospettassero in futuro.

Del resto, una costante preoccupazione che ha indirizzato il mio operato è stata la ricerca di modalità di intervento che non comportassero l'irrigidimento dell'amministrazione coinvolta e che, perciò, anche quando non conseguivano effetti positivi, non potessero determinare ulteriori effetti dannosi per l'interessato.

Spesso, d'altro canto, le problematiche in esame non si risolvono nel caso isolato di un singolo, ma coinvolgono vere e proprie prassi amministrative destinate ad interessare un numero indeterminato di utenti.

Anche per questo ho privilegiato un rapporto di collaborazione con le amministrazioni interessate, prospettando, al di là del caso singolo (ed anche quando questo non fosse ormai risolvibile se non eventualmente in via contenziosa), quali fossero le modalità più opportune per evitare nel futuro il ripetersi dei medesimi inconvenienti in casi analoghi, e quale il modo per conciliare il rispetto della legge e l'adozione di corrette prassi amministrative con la salvaguardia dei diritti e delle posizioni dei singoli cittadini.

Ho costantemente espresso altresì la mia convinzione che, nell'ambito di una buona amministrazione e di un sistema democratico, la tutela dei legittimi interessi dei singoli debba essere il primo criterio di interpretazione delle stesse disposizioni normative, siano esse sostanziali o procedurali.

In caso di incertezza o di lettura alternativa, infatti, ritengo che le norme di legge o di regolamento debbano essere intese, qualora sussista uno spazio interpretativo in tal senso, nel loro possibile significato più favorevole al cittadino.

Pur senza riuscire ovviamente a risolvere positivamente tutti i problemi che sono stati sottoposti al mio ufficio, ho trovato in questo modo un livello di ascolto e di rispondenza assai elevato da parte degli interlocutori, fossero amministratori, dirigenti o funzionari.

- 4 -

ALCUNE ESEMPLIFICAZIONI DI INTERVENTI TRATTATI COME DIFENSORE CIVICO REGIONALE

L'attività di difesa civica ha prospettato all'ufficio una serie di casi assai variegata, di grande interesse sia dal punto tecnico che umano.

Vale la pena di scorrerne quelli più significativi.

1 - Direzione Generale Programmazione e Pianificazione urbanistica

Servizio Programmi Edilizi

Numerosi cittadini emiliano-romagnoli, a suo tempo beneficiari dei mutui agevolati assistiti dal contributo pubblico, ai sensi degli artt. 19 e 20 della legge n. 457 del 1978, si sono trovati in una situazione spesso drammatica a causa di errori nella determinazione del tasso di interesse applicabile, compiuti all'epoca dal Servizio regionale competente.

Nel 1998 gli stessi si sono visti infatti richiedere dal Servizio regionale Programmi Edilizi il recupero di somme -per importi di svariati milioni, e con addebito in quattro rate semestrali- conseguenti appunto all'errata applicazione, a partire dal 1983 in poi, di tassi di interesse meno elevati rispetto a quelli loro applicabili.

Il mio intervento si è concretato innanzi tutto nel segnalare al Servizio regionale competente che, in una fattispecie alquanto problematica quale quella sopra evidenziata, era doveroso cercare di limitare, per quanto possibile, l'impatto sul cittadino incolpevole dell'inefficienza della struttura burocratica.

Occorreva pertanto che la struttura prendesse atto quantomeno della circostanza che, per intervenuta prescrizione del diritto, tali somme non erano più dovute a partire dal termine di dieci anni antecedenti la richiesta

Venivo nel frattempo a conoscenza dell'esistenza di numerose altre posizioni analoghe a quelle sottoposte alla mia attenzione: in relazione ad esse ritenevo opportuno porre in essere il mio intervento d'ufficio, e non più ai sensi della lettera a) del comma 1 dell'art. 3 l.r. n. 156/1995. Invitavo pertanto il Servizio competente, per ragioni di equità e principi di diritto, ad estendere anche a tali fattispecie le determinazioni adottate per i precedenti interventi, anche sulla base dei suggerimenti e delle osservazioni già formulate per questi ultimi.

In questa circostanza il Servizio Programmi Edilizi ha mostrato qualche difficoltà a collaborare con il mio ufficio sia per quanto concerne le richieste di intervento a favore di singoli soggetti e sia anche per quanto riguarda i criteri utilizzati nei confronti degli ulteriori soggetti a favore dei quali avevo attivato l'intervento d'ufficio.

Per quanto concerne questi ultimi osservo infatti che, una volta che il Difensore civico aveva posto in essere un intervento richiedendo la concessione di un beneficio in favore di quel soggetto (nel caso l'applicazione della prescrizione), la struttura regionale non poteva eccepire che quel certo beneficio poteva essere richiesto solamente da quest'ultimo.

E' infatti fuori questione che, nel momento in cui interviene, il Difensore Civico sia legittimato a sostituire il richiedente nell'esercizio di tutte le facoltà che possono determinare un beneficio certo relativo alla posizione soggettiva dello stesso.

Inoltre, il Servizio non ha risposto in maniera del tutto univoca alla richiesta, formulata dalla scrivente, di applicare l'eccezione di intervenuta prescrizione per tutte le fattispecie analoghe, rinunciando a richiedere le rate di contributo antecedenti i dieci anni dalla richiesta, lasciandomi pertanto nell'incertezza circa la portata delle determinazioni adottate.

Mentre peraltro questa Relazione era in fase di ultimazione, mi è pervenuta una richiesta di intervento da parte di un ennesimo soggetto al quale il Servizio in questione, in data 10 febbraio 1999, ha fatto richiesta di restituzione di somme a decorrere dal gennaio 1984, riconfermandomi con ciò nel dubbio che il mio intervento in favore di tutti coloro che si trovavano in questa situazione sia risultato idoneo a conseguire il risultato al quale era diretto.

2 - Direzione Generale Programmazione e Pianificazione urbanistica

Servizio Programmi Edilizi

Sono pervenute svariate richieste di intervento per ottenere una corretta applicazione della legge statale n. 13 del 1989, concernente i contributi per l'eliminazione ed il superamento delle barriere architettoniche negli edifici privati.

Gli istanti, tutti eredi di soggetti la cui domanda fu a suo tempo ritenuta ammissibile dal Comune di residenza, lamentavano che l'Ente locale aveva chiesto alla Regione — Assessorato Programmazione e Pianificazione Urbanistica — istruzioni al riguardo, e che quest'ultimo aveva negato la possibilità di corrispondere i contributi qualora, pur essendo i lavori già eseguiti, l'avente diritto fosse deceduto prima della concreta erogazione dei contributi stessi.

Valutata attentamente la fattispecie, ho fatto presente all'Assessorato che, a mio avviso, in punto di diritto sembrava doversi condividere la tesi degli istanti, in ciò confortata dalla giurisprudenza della Cassazione e, in sede locale, del Tribunale di Parma.

Dopo una corrispondenza infruttuosa, ho sollecitato un incontro presso il Servizio Programmi Edilizi, senza raggiungere una convergenza di opinioni.

Peraltro, è stato concordemente riconosciuto che, essendo la competenza al riguardo solamente dell'Amministrazione comunale, era opportuno che l'Assessorato inviasse una circolare con la quale faceva presente agli enti locali tale circostanza.

In seguito ho appreso con viva soddisfazione che alcuni Comuni hanno concesso il contributo nelle fattispecie sopra delineate.

D'altro canto è da sottolineare al riguardo che già da tempo il Comune di Fontevivo (Parma) aveva adottato autonomamente tale impostazione, fondandola su argomentazioni sia giuridiche che di equità apprezzabili e assolutamente condivisibili.

3 - Direzione Generale Organizzazione

Servizio Sviluppo Organizzativo, Formazione e Mobilità

Una cittadina ha lamentato di non aver potuto presentare domanda per un concorso regionale di profilo 6.1 "Istruttore amministrativo", in quanto il diploma da lei posseduto (diploma di Istituto Tecnico Industriale) non era previsto tra i titoli di studio indicati nel bando di concorso mentre, al contrario, erano contemplati altri titoli equivalenti, quali il diploma di Istituto Tecnico Commerciale e quello di Istituto Tecnico Femminile.

Alla mia richiesta di chiarimenti il Servizio competente ha risposto osservando che la scelta del tipo di diploma occorrente per la partecipazione ad un concorso è demandata alla libera scelta

dell'amministrazione: tale decisione non risponde infatti necessariamente e in via esclusiva ad una pura logica di "competenza", ma potrebbe anche corrispondere ad una logica di opportunità.

Nel caso di specie, l'opportunità era data dalla asserita esigenza che, rispetto a più bandi di concorso pubblicati contestualmente, vi fosse un'equa distribuzione, piuttosto che un cumulo, dei possibili titoli di accesso.

Ho espresso all'amministrazione regionale le mie perplessità sulla legittimità di tale motivazione, in quanto contraria a principi di logica e di imparzialità.

La finalità primaria alla quale deve ispirarsi l'amministrazione nell'individuazione dei titoli di studio richiesti, infatti, si riconnette piuttosto con l'esigenza di consentire la più larga partecipazione di concorrenti, affinché in tal modo sia assicurata la possibilità di scegliere i candidati migliori nell'ambito della preparazione specifica occorrente per quel certo profilo.

4 - Direzione Generale Sanità e Servizi Sociali

Il Tribunale per i diritti del malato di Ferrara e il Centro per i diritti del malato presso l'ospedale Maggiore di Bologna mi hanno ripetutamente interessato per ottenere risposta in ordine a diverse problematiche, sia singole che di carattere generale, sulle quali da tempo avevano interessato la Direzione Generale Sanità e Servizi Sociali della Regione senza ottenere un adeguato riscontro.

Anche i solleciti da me inviati non hanno ottenuto alcun esito se non dopo reiterate lettere di sollecito.

In particolare ho ottenuto di far sottoporre alla valutazione di un apposito gruppo regionale —avente il compito di fornire indicazioni sulla corretta applicazione del nomenclatore tariffario delle prestazioni specialistiche— la segnalazione pervenuta, attraverso il Tribunale per i diritti del malato di Ferrara, da parte di 82 persone, le quali lamentavano l'alto costo sostenuto dai pazienti per la somministrazione dei vaccini antiallergici.

Il citato gruppo ha ritenuto fondate e condivisibili le argomentazioni proposte e ha dato indicazioni alle Aziende USL e Ospedaliere affinché in futuro sia corrisposto un ticket forfetario per ogni ciclo di iniezioni necessarie per la desensibilizzazione.

5 - Direzione Generale Sanità e Servizi Sociali Servizio Presidi Ospedalieri

Una signora ha donato un rene al figlio: il trapianto è avvenuto nel 1996 a Milano ed ha comportato una permanenza in loco di due mesi.

La signora ha allora richiesto, attraverso il Tribunale per i diritti del malato, il rimborso dell'onere per le spese alberghiere sostenute sia da lei e sia anche dal figlio, costretto a restare a lungo a Milano per controlli quotidiani.

Non avendo ottenuto un adeguato riscontro, nel 1998 il predetto Tribunale ha segnalato la mancata risposta alla richiesta di rimborso, almeno per quanto concerneva il figlio sottoposto a trapianto.

Da parte mia ho sollecitato presso il Servizio regionale Presidi Ospedalieri una chiara risposta quantomeno sul punto relativo al rimborso per le spese alberghiere sostenute per quest'ultimo.

La risposta è stata generica e non del tutto soddisfacente, in quanto sempre e soltanto riferita alle spese alberghiere sostenute dalla madre (mentre non era questo il quesito da me posto).

E' stata peraltro fornita al riguardo una apertura, vale a dire l'indicazione di un possibile coinvolgimento dei Servizi Sociali dell'Azienda USL di appartenenza per un eventuale accoglimento della richiesta di rimborso.

6 - Assessorato Politiche Sociali e Familiari – Scuola – Qualità Urbana

E' pervenuta una richiesta di intervento da parte di un amministratore di un Comune della regione, finalizzata ad ottenere un'applicazione omogenea in tutto il territorio regionale della normativa regionale in materia di contributi per l'assistenza domiciliare agli anziani non autosufficienti.

Lo stesso amministratore, infatti, avendo constatato di persona la differenza di parametri di concessione applicata da parte delle varie Aziende USL, a seguito dei pareri delle varie commissioni del servizio sociale a ciò preposte, aveva evidenziato ripetutamente l'anomalia, senza peraltro che sul punto fosse riuscito ad ottenere una risposta adeguata.

Ho pertanto segnalato la circostanza all'Assessorato regionale Politiche Sociali, il quale ha riconosciuto l'esistenza di criteri diversificati nelle varie AUSL ed ha assicurato la tempestiva predisposizione di una circolare applicativa tendente a superare l'inconveniente riscontrato.

Il cittadino ha espresso il suo vivo apprezzamento e ringraziamento per l'intervento disposto, assicurando che sarebbe stata sua cura portare l'operato del Difensore Civico come esempio per i suoi colleghi amministratori locali.

7 - ISTITUTO AUTONOMO PER LE CASE POPOLARI DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA

L'acquirente di un alloggio venduto dall'Istituto Autonomo Case Popolari di Bologna ai sensi della legge n. 560 del 1993 mi ha segnalato l'incongruenza contenuta dal Regolamento condominiale predisposto dall'Istituto stesso prima della stipulazione del contratto di compravendita.

All'art. 12 del Regolamento, infatti, l'Istituto prevedeva a proprio favore alcune esenzioni o ribassi nella partecipazione alle spese condominiali concernenti le unità ancora invendute e sino alla data della loro vendita o locazione: in particolare prevedeva l'esenzione totale dalle spese condominiali per acqua, luce, energia elettrica ed ascensore, nonché il ribasso del 70% delle spese di riscaldamento. Veniva altresì specificato che tali esenzioni o ribassi non erano applicabili ad altri condòmini, nemmeno nell'ipotesi in cui le rispettive proprietà fossero rimaste a lungo sfitte o in cui i proprietari fossero rimasti a lungo assenti da esse.

La scrivente ha eccepito all'Istituto la disparità di trattamento che in tal modo veniva a crearsi tra la sua posizione di proprietario di alloggi non occupati e quella di qualsivoglia altro proprietario privato che si trovasse nella medesima situazione.

L'Istituto ha ribadito la correttezza del proprio operato con riferimento all'orientamento della giurisprudenza sulla derogabilità -mediante Regolamento condominiale espressamente richiamato nell'atto di vendita- della ripartizione delle spese relative alle parti comuni ed al riscaldamento.

A seguito di mie insistenze, peraltro, l'Istituto si è riservato di valutare l'opportunità di modificare in futuro i Regolamenti di quegli edifici nei quali si sarebbe verificata la presenza sia di alloggi di sua proprietà che di alloggi alienati ex lege n. 560/1993.

8 - ISTITUTO AUTONOMO PER LE CASE POPOLARI DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA

Numerosi assegnatari di alloggi gestiti dall'Istituto Autonomo Case Popolari di Bologna sono stati costretti a traslocare in altri appartamenti a seguito della determinazione dell'Ente proprietario di ristrutturare l'immobile nel quale sono ubicate le unità agli stessi assegnate.

Sono state poste a loro carico peraltro le spese di trasloco e quelle di allacciamento delle nuove utenze.

Al riguardo ho preliminarmente segnalato al Comune di Bologna, proprietario degli stessi, e all'Ente gestore, Istituto Autonomo Case Popolari, che molti degli assegnatari sono persone anziane, non in grado di sopportare un allontanamento dall'ambiente e dal tessuto sociale nel quale hanno vissuto per anni; di qui l'esigenza che agli stessi venissero

prospettate soluzioni abitative non in periferia, come ipotizzato inizialmente bensì, per quanto possibile, in zone limitrofe alla precedente abitazione.

Quanto poi alla fondatezza della pretesa di accollare agli stessi le spese di un trasloco coattivo con relative utenze, ho rilevato che, a mio avviso, appariva illegittimo far gravare il relativo onere sul contraente incolpevole.

L'Assessore all'Urbanistica e Casa del Comune di Bologna faceva presente di aver stipulato con l'Istituto Autonomo un accordo negoziale con cui affidava ad esso la gestione di tutto il suo patrimonio abitativo, rimettendosi alle modalità di gestione in uso presso lo stesso, in quanto sostanzialmente condivise e, all'infuori dell'ipotesi di assegnatari, in condizioni di disagio economico, esprimeva le sue perplessità circa la possibilità di addossarsi gli oneri in argomento.

Anche il Direttore Generale dell'Istituto Autonomo Case Popolari di Bologna insisteva nelle proprie determinazioni, inizialmente con affermazioni apodittiche e non motivate, successivamente con richiamo all'inesistenza di norme contenenti un obbligo esplicito per l'Istituto di accollarsi quell'onere.

Chiarivo allora al predetto che l'esistenza di una norma sarebbe stata rilevante solamente se diretta ad escludere un obbligo dell'Istituto in tal senso, e non viceversa, in quanto, nel silenzio della legge al riguardo, soccorrono i principi generali, ed in particolare il principio del *neminem laedere* di cui all'art. 2043 c.c.

Da ultimo, l'Istituto ha ribadito il proprio convincimento, assicurando peraltro che eventuali ulteriori osservazioni sarebbero state tenute nella massima considerazione.

Mentre questa relazione era in fase di ultimazione, l'Istituto ha comunicato, anche se in relazione ad una singola pratica, la propria disponibilità a rifondere all'assegnataria le spese di trasloco sostenute e da sostenere qualora la stessa opti per una sistemazione abitativa diversa da quella attuale, in un alloggio destinato a "parcheggio" provvisorio in attesa di ritornare nell'immobile originario, una volta ristrutturato.

L'Istituto ha poi espresso l'intenzione di formulare al riguardo uno specifico quesito alla Regione Emilia-Romagna, in virtù della funzione normativa e di indirizzo alla stessa spettante nella materia.

Devo ragionevolmente ritenere che questa disponibilità, oggi riferita alla singola pratica, sarà estesa a tutte quelle ancora da definire.

Al riguardo non posso che esprimere il mio sollievo nel vedere che, a seguito delle mie sollecitazioni, è stata trovata una soluzione che tiene

conto della necessità dell'Istituto di non gravare ulteriormente il proprio bilancio ma anche e soprattutto della salvaguardia degli interessi di categorie di soggetti la cui tutela rientra appunto tra le finalità sociali proprie dell'ente gestore.

9 - AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DI BOLOGNA

Una studentessa universitaria con gravi problemi di salute che la costringono a seguire una dieta personalizzata ha chiesto all'ARSTUD, in sostituzione dell'importo prepagato per l'accesso al servizio ristorativo, di ottenere la monetizzazione dei contributi che l'Azienda eroga a tal fine agli aventi diritto.

Nonostante le mie sollecitazioni al riguardo, l'Azienda si è trincerata dietro al rispetto formale della normativa e dei bandi applicativi, senza cercare una soluzione compatibile con le legittime aspettative dell'interessata.

10 - AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DI BOLOGNA

Un Comitato studentesco mi ha chiesto di intervenire nella controversia scaturita dalla pretesa dell'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Bologna di addebitare genericamente a tutti gli studenti assegnatari di posto alloggi presso uno Studentato l'importo di alcune bollette telefoniche relative ad un'utenza telefonica situata all'interno dello Studentato stesso e relativa a telefonate di cui non si riusciva ad individuare il responsabile.

Considerazioni di buon senso, oltretutto di equità, consigliavano di cercare una soluzione alla vertenza, tantopiù che il telefono in questione era ubicato in un corridoio accessibile non solo agli studenti assegnatari ma anche a soggetti estranei.

In questo senso ho spiegato il mio intervento.

L'Azienda ha aderito solo in parte al mio tentativo di mediazione, decidendo di sostenere un terzo degli oneri relativi agli addebiti attribuiti agli studenti, proprio in ragione della propria responsabilità per aver tardato a contestare l'accaduto e a richiedere la rifusione del danno.

11 - AZIENDA REGIONALE PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO DI BOLOGNA

L'ARSTUD di Bologna ha richiesto ad uno studente universitario assegnatario di un posto letto il pagamento di non meglio specificati danni che l'Azienda assumeva provocati all'alloggio.

Alla richiesta dello studente di chiarimenti sulla natura dei danni non veniva fornita risposta.

Egli si rivolgeva quindi a me per verificare le modalità con le quali erano stati accertati i danni e quali accertamenti erano stati effettuati per individuare i responsabili di essi.

In risposta al mio intervento l'Azienda ha allora riveduto le proprie determinazioni, stornando dall'importo complessivo la maggior parte delle spese addebitate (relative a lavori di tinteggiatura, che non sono addebitabili a priori agli assegnatari, in quanto derivanti da normale usura e non da danno), e confermando invece a carico dello studente una somma modestissima.

12 - AZIENDA USL CITTA' DI BOLOGNA

Una cittadina della Repubblica di San Marino mi ha sollecitato ad intervenire per ovviare ad una situazione di disagio che le si presentava ogni anno quando, per usufruire delle prestazioni sanitarie, doveva presentare entro termini ristretti, a pena di decadenza, alla Azienda USL città di Bologna un attestato di servizio nonché un certificato di residenza.

A tale proposito ho interessato la Direzione Generale Sanità della Regione affinché sensibilizzasse le varie Aziende UUSLL e Aziende Ospedaliere in ordine alla sostanziale equiparazione dei cittadini sammarinesi con i cittadini italiani, derivante da convenzioni internazionali in tal senso.

La citata Direzione Generale, nel rendere noto che aveva provveduto fin dal 1994 a segnalare la circostanza, ha comunque assicurato che avrebbe sollecitato l'USL competente ad adeguarsi.

13 - AZIENDA USL CITTA' DI BOLOGNA

In occasione della prenotazione della visita medica per il rinnovo della patente speciale, il servizio CUP ha richiesto obbligatoriamente ad un cittadino la ricevuta del pagamento del ticket, benché la visita fosse stata fissata dopo molti mesi.

Trattandosi di una procedura insolita, l'interessato ha richiesto il mio intervento presso il Dipartimento di Prevenzione; quest'ultimo mi ha eccepito, in linea di principio, la correttezza della richiesta precisando altresì

che, in caso di mancata effettuazione della visita, gli interessati avrebbero potuto chiedere il rimborso.

Ciononostante, la struttura stessa ha convenuto sull'opportunità di modificare sul punto le procedure organizzative nel senso da me auspicato, compatibilmente con l'esigenza di non aggravare i propri carichi di lavoro.

14 - AZIENDA USL CITTA' DI BOLOGNA

Una paziente si è recata in Francia per l'effettuazione, presso un centro di altissima specializzazione, di cure resesi necessarie dopo il fallimento di terapie effettuate in questa regione.

Successivamente ha presentato all'Azienda USL città di Bologna richiesta di rimborso, peraltro respinta con la motivazione che si sarebbe trattato di prestazioni ottenibili in Italia.

La signora ha allora ricorso avverso il diniego, allegando altra documentazione medica rilasciata dallo stesso sanitario italiano che l'aveva in cura fin dall'inizio, ma anche questa richiesta rimaneva senza esito.

Il mio intervento si è concretato nell'invocare l'applicazione della giurisprudenza della Corte di Giustizia europea in merito alla incompatibilità di ogni autorizzazione, preventiva o successiva, con il principio di libera circolazione dei servizi nei paesi dell'Unione Europea, e segnalando altresì che, a causa del rapido aggravarsi delle condizioni di salute della paziente, appariva indispensabile una rapida concessione dell'autorizzazione a recarsi all'estero per completare la terapia.

L'Azienda ha allora fatto presente che, quanto all'applicazione della giurisprudenza della Corte di Giustizia europea sussistevano ancora numerose difficoltà e problematiche, in ordine alle quali le regioni erano in attesa di indicazioni da parte del Ministero della Sanità; peraltro l'Azienda ha esaminato nuovamente la richiesta e la nuova documentazione prodotta e, sulla base di quest'ultima, ha concesso l'autorizzazione.

15 - AZIENDA USL DI RAVENNA

Un'Opera Pia ha richiesto il mio intervento in relazione alla situazione di grave disagio determinatasi in seguito al mancato accordo con l'Azienda USL di Ravenna in ordine alla determinazione della quota giornaliera di oneri a rilievo sanitario da corrispondere alla Casa protetta per ciascun anziano non autosufficiente.

E' da premettere che analoga questione era già stata posta per il 1997 al Difensore civico regionale, il quale aveva condiviso la posizione dell'Opera Pia.

In sostanza, già allora l'Azienda USL subordinava la sottoscrizione dell'accordo con l'Opera Pia all'accettazione, da parte di quest'ultima, di

una quota regionale inferiore a quanto fissato dalla Regione per Case protette aventi il livello A/1, proprio della struttura in argomento (£ 40.000 invece di £ 42.400 come da deliberazione regionale n. 351/1996).

L'intervento di questo ufficio, unitamente alla circolare in materia predisposta dal competente Servizio regionale, aveva consentito il raggiungimento di un accordo e l'introito delle proprie spettanze da parte della stessa Opera Pia, seppur con molto ritardo, nel dicembre 1997.

Per l'anno 1998 il mio intervento è stato rivolto a ribadire nuovamente all'Azienda USL l'inderogabilità, in assenza di accordo tra le parti, dei parametri dettati dalla Regione Emilia-Romagna.

L'Azienda ha mantenuto peraltro il proprio convincimento circa la coerenza della propria impostazione con i criteri indicati nella direttiva regionale.

Il Servizio servizi sociosanitari della Regione Emilia-Romagna ha riconosciuto, al contrario, che l'attuale sistema di finanziamento considera quale parametro di riferimento esclusivamente il rapporto esistente tra assistenti di base e anziani, chiarendo altresì che le Aziende USL non possono, fino alla emanazione di nuove disposizioni regionali, applicare con autonoma decisione criteri diversi, non previsti dalla normativa regionale.

Ho quindi sollecitato l'Azienda a concludere la vertenza con l'Opera Pia alla luce delle indicazioni fornite dal predetto Servizio regionale, ricevendo, nel dicembre 1998, assicurazione di aver sottoscritto la relativa convenzione.

La pratica quindi è stata archiviata quando, nel febbraio di quest'anno, l'Opera Pia mi ha comunicato come, in realtà, si fosse chiusa la controversia:

- nelle more della definizione della convenzione, l'Azienda ha continuato ad applicarla in tutte le sue parti (come l'avvio di ospiti alla Casa protetta), tranne quelle relative alla corresponsione della quota di finanziamento: infatti non ha pagato neppure la minore tra le due somme in contestazione, per un ammontare di £ 1.427.550.000;
- l'Opera Pia, non potendo più sostenere finanziariamente un'esposizione di tale importo, pari al 36% del suo bilancio annuale, ha dovuto pervenire ad una transazione ottenendo di recuperare (in natura e solo in parte) la differenza delle quote contestate e sottoscrivendo una convenzione in base alla quale l'Azienda corrispondeva all'Opera Pia un contributo di £ 40.000 pro die – pro capite.
- l'Opera Pia ha ricevuto la liquidazione delle spettanze maturate fino al 31/8/1998 (ovviamente sulla base del contributo di £ 40.000) solamente alla fine del gennaio 1999;
- è tuttora in attesa della liquidazione delle spettanze per gli ultimi quattro mesi del 1998, pari a £ 475 milioni circa.

Concludo l'esposizione del caso sottolineando che il mio intervento è già stato richiesto anche in relazione alla convenzione da sottoscrivere per l'anno 1999, per le stesse motivazioni sopra rappresentate.

COMUNI E PROVINCE DELLA REGIONE NON CONVENZIONATI

- **Comune di Baricella (Bologna)** - Alcuni abitanti di quel Comune mi hanno chiesto di intervenire presso le autorità competenti perché fosse posto rimedio alle esalazioni maleodoranti e alla presenza di insetti derivanti da un allevamento suino e ovino.

L'Agenzia regionale prevenzione e ambiente dell'Emilia-Romagna. Sezione provinciale di Bologna, è intervenuta prontamente ed ha fornito un'accurata relazione con proposta dei rimedi più opportuni, da adottarsi da parte del Comune di Baricella.

Quest'ultimo a sua volta ha disposto sollecitamente i provvedimenti necessari a ovviare gli inconvenienti segnalati, notificando al titolare dell'allevamento l'adozione dei necessari accorgimenti.

- **Comune di Castiglione dei Pepoli (Bologna)** - Sono stati richiesti dalla SEABO, nella sua qualità di Ente convenzionato con il Comune, importi a titolo di canone per servizio di fognatura e di depurazione relativi ad un'abitazione che non fruisce di tali servizi.

Il mio intervento è servito ad ottenere il riconoscimento della situazione esistente ed il rimborso in favore del cittadino di quanto pagato senza titolo.

- **Comune di Comacchio (Ferrara)** - Il Difensore Civico dei Comuni di Fino Mornasco e Lomazzo (Como) ha chiesto il mio intervento a favore di alcuni abitanti di tali comuni i quali avevano ricevuto dall'Ufficio Tributi del Comune di Comacchio un avviso concernente una presunta evasione I.C.I. per l'anno 1994.

In realtà nessuno dei destinatari degli avvisi in questione possiede immobili di alcun tipo nel territorio del comune di Comacchio.

Il Comune, interpellato telefonicamente, ha confermato di essere a conoscenza del disguido, derivante dalle errate informazioni fornite dal Ministero delle Finanze.

E' stato pertanto attivato, a cura dell'Ufficio Tributi del Comune di Comacchio, un preventivo controllo delle posizioni impositive dei soggetti non residenti.

- **Comune di Finale Emilia (Modena)** - Su richiesta del Difensore Civico della Regione Toscana sono state acquisite notizie presso il Comune di Finale Emilia in ordine alla situazione anagrafica, familiare ed economica di un soggetto che, in evidente stato confusionale, frequentava le vie e le piazze di Firenze esponendo cartelli di protesta e di aiuto.

Il Sindaco del Comune ha personalmente telefonato nel giro di alcuni giorni per comunicare le informazioni in suo possesso, rendendo così possibile un'immediata soluzione della situazione.

- **Comuni di Fornovo Taro, Solignano, Terenzo (Parma)** — Il Sindaco del Comune di Borgo Val di Taro (Parma) mi ha chiesto la nomina di un commissario ad acta ex art 17, comma 45, della legge n. 127/1997, che si sostituisse alle amministrazioni comunali di Fornovo Taro, Solignano e Terenzo, nell'adozione degli atti necessari al pagamento delle quote di partecipazione alle spese per il funzionamento del locale Ufficio circoscrizionale di collocamento.

Infatti, il decreto del Ministro del Lavoro e della Previdenza Sociale 27/10/1987 aveva attribuito alla Sezione circoscrizionale n. 33 —con sede a Borgo Val di Taro— la competenza per i territori di vari comuni, ivi compresi quelli di Fornovo Taro, Solignano e Terenzo.

Il Sindaco di Borgo Val di Taro precisava che, nonostante i suoi numerosi solleciti, fin dal 1987 questi non avevano mai corrisposto quanto loro spettante, nonostante i rilievi mossi dal CO.RE.CO. e dai Revisori dei conti.

Interpellati al riguardo, i Sindaci dei tre comuni chiarivano che il loro rifiuto derivava dall'esistenza a Fornovo di un recapito distaccato della Sezione circoscrizionale di Borgo Val di Taro, del quale usufruivano ben sette comuni su dieci (mentre solamente gli altri tre utilizzavano la Sezione di Borgo Val di Taro): tale recapito fu mantenuto d'intesa con tutti i comuni, e per esso le predette amministrazioni, insieme ad altre, sostenevano tutti gli oneri di funzionamento.

Da tale circostanza gli stessi argomentavano che, contrariamente a quanto sostenuto dal Sindaco del Comune di Borgo Val di Taro, il riparto di spese tra tutti i Comuni facenti parte della Sezione riguardava non solo le spese per la Sezione circoscrizionale ma anche quelle dei recapiti e delle sezioni decentrate.

Rilevato che questo era l'effettivo motivo di contrasto tra gli enti, e valutate le opposte argomentazioni, ho ritenuto che non sussistessero i presupposti per la nomina di un commissario ad acta, stante l'esistenza di accordi o situazioni di fatto avallate dalle diverse amministrazioni (una riprova dei quali appariva la circostanza che gli impiegati che garantiscono l'apertura della sede di Fornovo vengono mandati dalla Sezione di Borgo Val di Taro), che facevano emergere un quadro non più lineare come quello apparso inizialmente, e nel quale non mi riusciva possibile verificare la reale portata e l'incidenza degli obblighi reciproci.

- **Comune di Medicina** — La legale rappresentante di una società ha chiesto il mio intervento nei confronti del Comune di Medicina che non aveva ancora provveduto all'adozione degli atti necessari alla cessione all'Ente locale delle opere di urbanizzazione realizzate dalla società stessa, così come convenuto in sede di convenzione di urbanizzazione stipulata nel 1991.

Ho pertanto provveduto ad invitare il Sindaco di quel comune a provvedere entro trenta giorni dal ricevimento del mio invito, pena l'adozione di provvedimenti sostitutivi ex art. 17, comma 45, della legge n. 127 del 1997.

Il Sindaco mi ha allora opposto che nella convenzione non era indicato alcun termine per la presa in carico, da parte del Comune, delle opere di urbanizzazione; peraltro ha assicurato che erano state già date disposizioni all'Ufficio Tecnico per la verifica delle opere stesse e la stipulazione degli atti necessari per la loro acquisizione entro l'anno.

- **Amministrazione Provinciale di Bologna** — E' stata richiesta ad una signora, a seguito del superamento degli esami per l'abilitazione alla professione di Accompagnatore turistico, la produzione in bollo di tutti i documenti occorrenti.

L'interessata mi ha chiesto di intervenire non ritenendo la richiesta legittima: ho allora fatto presente all'Ente che tale richiesta si poneva in contrasto non solo con il bando di concorso, il quale prevedeva la facoltà di presentare dichiarazioni sostitutive, ma soprattutto con le disposizioni dettate in materia di dichiarazioni sostitutive dalla legge n. 15/1968 e dalla legge n. 127/1997.

L'amministrazione ha preso atto del chiarimento assicurando l'attuazione di tale orientamento per il futuro.

ENTI VARI OPERANTI FUORI DEL TERRITORIO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

- Il Comune di **Ortona** (Chieti) ha richiesto ad un'anziana signora residente nella nostra regione di recarsi colà per sottoscrivere una concessione cimiteriale relativa alla salma di un congiunto.

E' andato il figlio, ed ha provveduto. Al suo ritorno ha però chiesto il mio intervento presso l'Ente locale al fine di far rilevare l'assurdità di tale imposizione.

Ho quindi suggerito al Sindaco di quel Comune di valutare l'opportunità, per l'avvenire, di ricercare soluzioni alternative, meno onerose per i non residenti, avvalendosi dei principi civilistici in materia di formazione dell'accordo delle parti, ad esempio inviando al privato il contratto per la sottoscrizione e richiedendo, eventualmente, che la sottoscrizione da parte sua fosse autenticata da un funzionario dell'anagrafe del Comune di residenza.

Qualo risposta il Comune, pur riservandosi di studiare norme diverse per ovviare ai disagi lamentati, ha ribadito l'esigenza della presenza fisica del concessionario, in quanto prevista nello stampato contrattuale di quell'ente.

- Un cittadino di questa regione ha chiesto il mio intervento per ottenere lo sgravio dai contributi di bonifica richiestigli dal **Consorzio di Bonifica Larga Tordino** (Teramo), in ordine ai quali aveva inutilmente fatto presente all'Ente in questione di non essere tenuto, essendo stato espropriato del relativo terreno fin dal 1988.

Il mio intervento è stato risolutore, in quanto il Consorzio ha prontamente provveduto ad effettuare lo sgravio richiesto ed a cancellare il cittadino dai propri ruoli di contribuzione.

- 5 -

**ALCUNE ESEMPLIFICAZIONI DI INTERVENTI
SVOLTI DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE
NEI CONFRONTI DELLE AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE
DELLO STATO AI SENSI DELL'ART. 16 DELLA LEGGE 15 MAGGIO
1997, N. 127**

1 - MINISTERO DELLE FINANZE

Roma

Un'azienda che opera nel settore degli ausili per persone disabili ha richiesto il mio intervento per segnalare la situazione di difficoltà esistente nel settore a causa dell'applicazione di due differenti aliquote IVA, il 4% per quegli oggetti che sono inequivocabilmente destinati a persone disabili e il 20% per gli altri dispositivi e per il software.

Al riguardo è da rilevare che esiste una norma del D.L. n. 669/1996, convertito nella legge n. 30/1997, che prevede un'unica aliquota fiscale, fissata al 4%, anche per quei sussidi tecnici ed informatici rivolti a facilitare l'autosufficienza e l'integrazione dei soggetti portatori di handicap, da individuarsi con decreto del Ministero delle Finanze.

Trattandosi di problema di grande importanza per una fascia di popolazione indubbiamente debole, ho ritenuto opportuno interessare il coordinamento dei Difensori Civici regionali per attuare un'azione congiunta presso il Ministero delle Finanze affinché lo stesso adottasse tempestivamente i provvedimenti di competenza.

Con nostra soddisfazione, in poche settimane il Ministero delle Finanze ha predisposto e pubblicato il decreto in argomento.

2 - MINISTERO DELLE FINANZE**Direzione Regionale delle Entrate per l'Emilia-Romagna**

L'Ufficio del Registro di Bologna, dovendo notificare un accertamento per rettifica di valore INVIM ad un cittadino di questa regione, ha inviato l'atto al Comune di residenza, quale risultante dalla relativa compravendita.

L'Ente locale allora, poiché il privato era emigrato all'estero, e pur risultando dall'A.I.R.E. (Anagrafe degli italiani residenti all'estero) l'indirizzo dello stesso nella nuova residenza in Messico, provvedeva alla notifica dell'accertamento mediante affissione all'Albo pretorio, così come previsto dall'art. 60 del DPR n. 600 del 1973 (concernente le imposte sui redditi), applicabile alla fattispecie in esame per effetto del rinvio di cui all'art. 31, 1° comma, del DPR n. 643 del 1972 (INVIM) e dall'art. 52, 3° comma, del DPR n. 131 del 1986 (Imposta di Registro).

L'interessato ha avuto notizia dell'accertamento quando, dopo circa un anno, l'amministrazione ha notificato alla moglie legalmente separata (a mio avviso illegittimamente) la relativa cartella esattoriale, per un importo complessivo di circa 14 milioni.

Al riguardo occorre precisare che, agli effetti dell'applicazione dell'INVIM (normativa che, come già detto, si ricollega a quella in materia di imposta sui redditi delle persone fisiche), ogni soggetto si intende domiciliato in un comune dello Stato (art. 58, 1° comma, citato DPR n.600 del 1973)

L'art. 60, 1° comma, lett. e) dello stesso DPR prevede che, quando nel comune nel quale deve eseguirsi la notificazione non vi sia abitazione, ufficio o azienda del contribuente, l'avviso del deposito si affigge nell'albo del comune e la notificazione, ai fini della decorrenza del termine per ricorrere, si ha per eseguita nell'ottavo giorno successivo a quello di affissione.

La lettera f) dello stesso articolo prevede, infine, che non si applicano in materia tributaria le disposizioni contenute negli artt. 142 c.p.c., norma che, nel disciplinare le notifiche a persone non residenti, né dimoranti, né domiciliate nella Repubblica, prevede l'affissione dell'atto da notificare all'albo dell'ufficio giudiziario davanti al quale si procede, accompagnata dal tempestivo compimento delle formalità imposte al notificante dalle convenzioni internazionali in materia e dagli artt. 30 e 75 DPR n. 200/1967.

E' da osservare al riguardo che il contribuente, in realtà, aveva assolto ai propri obblighi iscrivendosi all'A.I.R.E. perciò, nel caso in esame non sussisteva nessun valido motivo che potesse giustificare la mancata applicazione dell'art. 142 c.p.c., dal momento che l'amministrazione non doveva svolgere alcuna ricerca per accertare l'attuale domicilio del contribuente.

L'aver escluso la sua applicabilità in materia tributaria porta a ritenere che il legislatore non abbia ritenuto necessario estendere al settore tributario quelle garanzie tendenti a conseguire una piena ed effettiva conoscenza, da parte del destinatario dell'atto, dei contenuti dello stesso.

Si sottolinea infatti che la notificazione eseguita con le modalità previste dalla normativa fiscale sopra richiamata non garantisce in alcun modo la piena conoscenza dell'accertamento da parte del contribuente, e che perciò la disposizione dell'art. 60 del DPR n. 600 del 1973 si pone in contrasto con quel diritto alla difesa giurisdizionale ascrivibile tra i principi supremi del nostro ordinamento costituzionale.

Richiamo a tal proposito la recente sentenza della Corte costituzionale n. 346 del 1998, la quale —in una fattispecie avente punti di contatto con quella in esame— ha ribadito la rilevanza costituzionale del diritto di difesa del destinatario dell'atto da notificare.

Tale disposizione si pone inoltre in contrasto con il disposto dell'art. 8 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, sottoscritta anche dal nostro Paese, la quale garantisce ad ogni individuo "un'effettiva possibilità di ricorso a competenti Tribunali contro atti che violino i diritti fondamentali a lui riconosciuti dalla Costituzione o dalla legge".

Ho ritenuto indispensabile sottolineare questo il problema in quanto ritengo che la modifica delle previsioni contenute nell'art. 60 del DPR n. 600 del 1973 sia ormai indilazionabile al fine di adeguare l'ordinamento del nostro paese ai principi di democrazia e di garanzia che vigono in tutti gli Stati civili.

3 - MINISTERO DELLE FINANZE

Secondo Ufficio delle Entrate di Bologna

Un'Associazione di consumatori mi ha chiesto di intervenire in favore di un cittadino extracomunitario al quale era stato notificata una cartella esattoriale per tasse automobilistiche relative all'anno 1991 e seguenti, per le quali vi era una sentenza del Giudice conciliatore di Bologna attestante la perdita del possesso dell'autovettura stessa.

Ho interpellato gli Uffici finanziari per una positiva soluzione della vertenza, benché fossi consapevole che ormai erano scaduti tutti i termini di legge per impugnare sia il verbale di accertamento che la cartella di pagamento relativi al tributo in argomento; evidenziavo peraltro che mi sembrava equo tener presente che l'interessato, sia per mancata conoscenza della nostra normativa e sia per ingenuità, aveva ritenuto che l'ottenimento di una sentenza a lui favorevole lo esimesse da qualsivoglia altra incombenza.

Il Secondo Ufficio delle Entrate di Bologna ha manifestato al riguardo grande disponibilità e sensibilità, sgravando l'interessato per i periodi residui del 1991 e annullando gli atti concernenti gli anni successivi, con piena soddisfazione della scrivente e del richiedente.

4 - MINISTERO DELLE FINANZE**Secondo Ufficio delle Entrate di Bologna**

All'atto del pagamento dell'importo relativo al bollo auto per l'anno 1984, una cittadina ha commesso un errore nella trascrizione della targa dell'autovettura.

Nel 1987 le è stato notificato un verbale per il mancato pagamento del bollo del 1984, e la signora ha provveduto a pagare nuovamente.

A questo punto la signora ha presentato all'allora Intendenza di Finanza di Bologna istanza di rimborso per il primo importo pagato.

Dopo 10 anni, e dopo numerosi solleciti e peregrinazioni tra i diversi uffici finanziari, la signora non ha ancora ottenuto né la restituzione di quanto dovutole né notizie certe sui tempi del rimborso.

Ho pertanto interessato il Secondo Ufficio delle Entrate ottenendo dallo stesso l'assicurazione circa l'imminenza dell'emissione del provvedimento di restituzione.

5 - MINISTERO DELLE FINANZE**Secondo Ufficio delle Entrate di Rimini e Forlì**

Nel 1990 un cittadino ha presentato ricorso all'Intendenza di Finanza di Forlì avverso l'accertamento, relativo alla tassa per l'occupazione di suolo pubblico per l'anno 1990, emesso dal Comune di Riccione: il privato infatti eccepiva che la gelateria cui si riferiva l'accertamento non era ubicata su suolo pubblico bensì su area di proprietà privata.

Gli veniva concessa dal comune di Riccione la sospensione del pagamento della relativa cartella esattoriale.

Nel 1994 gli veniva notificato altro avviso di accertamento per lo stesso titolo, e nuovamente l'interessato presentava ricorso all'Intendenza di Finanza di Forlì, e, decorsi i termini per il silenzio rifiuto, al Ministero delle Finanze.

Per sua fortuna otteneva una nuova sospensione del pagamento, peraltro della durata di quattro mesi. Egli allora chiedeva un provvedimento di sospensione avente la stessa scadenza del provvedimento di definizione della controversia, ma senza esito.

Nell'ottobre del 1996 il predetto supplicava inutilmente il Ministero delle Finanze di decidere il suo ricorso.

Sono intervenuta nella vicenda a seguito di richiesta di mio intervento da parte del Difensore Civico di Riccione. Ho allora immediatamente sollecitato la Sezione Staccata di Forlì del Ministero delle Finanze, che si è dichiarata incompetente essendo il territorio di Riccione gestito dal Secondo Ufficio delle Entrate di Rimini.

Quest'ultimo Ufficio finanziario, sollecitato ripetutamente, ha finalmente comunicato l'avvenuta adozione, nel settembre 1998, del provvedimento di accoglimento del ricorso.

6 - MINISTERO DELLE FINANZE

Ufficio del Territorio di Bologna

Numerosi proprietari di appartamenti posti in Bologna (circa 70 cittadini) hanno chiesto all'Ufficio del Territorio di Bologna la revisione del classamento delle unità immobiliari di loro proprietà sulla base degli stessi motivi che avevano determinato l'accoglimento, da parte della Commissione Tributaria provinciale di Bologna, del ricorso prodotto per un'analoga unità immobiliare, in quanto si trattava dell'immobile costruito a seguito di licenza edilizia per unico corpo di 128 appartamenti.

Dato che l'Ufficio erariale non ha accolto l'istanza, gli interessati hanno chiesto il mio intervento, che si è concretato nel richiamare l'attenzione dello stesso Ufficio sull'opportunità di riesaminare la pratica e di valutare la possibilità di procedere, in via di autotutela, alla rettifica del classamento.

Tutto ciò veniva suggerito innanzitutto per ragioni di equità e al fine di evitare ai reclamanti gli oneri delle complesse procedure dei ricorsi, ma anche per scongiurare l'inevitabile appesantimento dell'attività degli uffici e degli organi di giustizia tributaria ed il probabile accollo delle spese giudiziarie all'amministrazione finanziaria in caso di soccombenza.

Dopo oltre tre mesi di inutili solleciti è finalmente pervenuta la risposta dell'Ufficio in questione: in essa viene chiarito che "la rettifica relativa al classamento si opera solo a favore di quanti hanno proposto regolare ricorso alla Commissione Tributaria Provinciale e lo hanno visto accolto; cosa che il signor... non ha fatto. Su queste basi si ritiene di aver chiarito definitivamente la questione prospettata".

7 - MINISTERO DELLE FINANZE

Ufficio del Territorio di Ravenna

In sede di controllo della dichiarazione dei redditi di un contribuente, gli uffici fiscali hanno provveduto a rettificare l'importo dichiarato a titolo di reddito immobiliare, atteso che la relativa rendita catastale era stata indicata in misura inferiore a quella risultante in catasto.

L'interessato, recatosi all'Ufficio del Territorio di Ravenna, ha allora appreso che tale discordanza derivava da una rettifica di classamento dell'immobile stesso avvenuta nel 1990.

Egli quindi si è rivolto a me sostenendo l'illegittimità, oltreché l'iniquità, di tale procedura, della quale egli non era mai stato posto a conoscenza.

Su mia richiesta l'Ufficio del Territorio di Ravenna chiariva la correttezza del suo operato, conforme a disposizioni ministeriali (denominate "Istruzione

provvisoria concernente l'attuazione di talune disposizioni contenute nell'art. 10 della legge 1° ottobre 1969, n.679, a completamento di quelle approvate con decreto ministeriale 5 novembre 1969", integrata, per quanto concerne la conservazione del catasto edilizio urbano, con il paragrafo 29 bis, aggiunto con determinazione del Ministero delle Finanze formalizzata un data 6 ottobre 1989, n.3/3309, pubblicata in G.U. — Serie Generale - n. 250 del 25/10/1989) e che prevedono solamente la notificazione mediante affissione all'albo pretorio, e non una notifica personale.

In tal modo, in realtà gli interessati si sono trovati nella pratica impossibilità di venire a conoscenza della modifica e di poter eventualmente reagire nei brevi termini previsti.

A questo riguardo non posso non rilevare che tale disposizione, chiaramente in contrasto con il diritto alla difesa garantito dall'art. 24 della Costituzione, ha posto il contribuente nella condizione di oggetto, e non di soggetto, di imposta, facendolo diventare "evasore fiscale" senza sua cognizione né colpa, e arrecandogli un rilevante danno economico a causa delle maggiorazioni poste a suo carico a vario titolo in sede di accertamento.

E' poi da rilevare che il "calvario" del contribuente è appena iniziato, perché inevitabilmente a questo accertamento ne seguiranno altri, relativi a tutte le successive dichiarazioni dei redditi presentate fino all'anno 1998, con conseguente interminabile contenzioso avanti agli organi di giustizia tributaria e con inevitabili spese e proteste.

E' infine da sottolineare che, dal momento che il presupposto per l'utilizzazione di tale procedura era la circostanza che di trattasse di accertamento e di revisione del classamento di un rilevante numero di unità immobiliari urbane, e che la stessa procedura è stata seguita per tutti i classamenti effettuati in quel periodo, questa situazione iniqua non si riferisce solamente al soggetto che si è rivolto al mio ufficio bensì ad un rilevante numero di contribuenti.

8 - MINISTERO DELLE FINANZE

Ufficio del Territorio di Ravenna

Nel 1997 alcuni cittadini hanno chiesto all'Ufficio del Territorio di Ravenna il ripristino della preesistente situazione catastale nella parte relativa alla linea di confine fra i mappali di loro proprietà e la strada comunale, senza peraltro ottenere risposta.

Nel gennaio 1998, dopo oltre un anno, gli stessi si sono rivolti al mio ufficio, ottenendo almeno un risultato utile: infatti, nel febbraio dello stesso anno l'Ufficio, pur senza aderire alla loro richiesta, ha fornito ai cittadini tutti gli elementi necessari per un'esatta valutazione della situazione.

9 - MINISTERO DELL'INTERNO

Prefettura di Bologna

E' da evidenziare l'ottima collaborazione prestata dalla Divisione Seconda — Ufficio Depenalizzazioni del Codice della strada della Prefettura di Bologna: in pressoché tutti i casi da me segnalati, questo ha fornito con la massima celerità ed efficienza le notizie e i chiarimenti utili a risolvere nelle vie brevi e senza particolari adempimenti burocratici gli interventi che avevo sottoposto alla sua attenzione

10 - MINISTERO DELL'INTERNO

Prefettura di Modena

La madre di un invalido civile deceduto, nel 1997 ha chiesto alla Prefettura di Modena il pagamento di quanto le spettava quale erede, allegando la relativa documentazione.

Non avendo avuto alcun riscontro ha inviato un telegramma nel febbraio 1998, ma sempre senza esito.

Ha allora richiesto il mio intervento ottenendo, nel giro di due mesi, il pagamento di quanto dovuto.

11 - MINISTRO DEI LAVORI PUBBLICI

Un ex cantoniere dell'ANAS collocato a riposo fin dal 1979 ha chiesto il mio intervento per far valere il suo diritto al conferimento di pensione privilegiata diretta, astrattamente riconosciutagli dall'Ente nazionale per le strade (ente subentrante all'ANAS), ma non liquidata per contrasti interpretativi intervenuti tra i Ministeri dei Lavori Pubblici e del Tesoro e la Corte dei conti.

Infatti, a seguito di trasformazione dell'ANAS da Azienda di Stato a Ente pubblico economico, il Ministero del Tesoro ha ritenuto che la stessa, in quanto non più amministrazione dello Stato, non fosse più competente ad ordinare direttamente alle Direzioni Provinciali del Tesoro di liquidare i relativi pagamenti, ma che tale competenza spettasse invece al Ministero dei Lavori Pubblici.

La Corte dei Conti, andando di contrario avviso, non ha provveduto invece a registrare il provvedimento.

E' da notare che il caso prospettatomi faceva parte di un blocco di oltre mille provvedimenti fermi a livello nazionale per tale motivo burocratico.

Ho ritenuto pertanto mio preciso dovere interessare direttamente e congiuntamente i Ministri dei Lavori Pubblici e del Tesoro affinché collaborassero tra loro per definire tale situazione surreale, dalla quale derivava fuor di dubbio, oltretutto un danno per i cittadini, anche un'immagine deteriore della pubblica amministrazione.

Finalmente, grazie anche a solleciti per iscritto e telefonici, la situazione si è sbloccata: di comune accordo i due Ministeri, pur in assenza di una circolare in tal senso, hanno convenuto sulle modalità di pagamento dei trattamenti di quiescenza a favore degli aventi diritto.

12 - MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Provinciale del Lavoro di Bologna

Un disoccupato iscritto nelle speciali liste di collocamento obbligatorio ex lege n. 482/1968 è stato avviato al lavoro successivamente presso due aziende diverse.

Lo stesso peraltro, a seguito di incomprensioni o per inesperienza, ha rinunciato al posto di lavoro senza rendersi conto che tale rinuncia avrebbe comportato una sensibile penalizzazione nella sua collocazione nelle liste di avviamento.

Una volta che sono state chiarite queste circostanze, la Direzione Provinciale del Lavoro ha sottoposto l'istanza di giustificazione dell'interessato al vaglio della Commissione per il collocamento obbligatorio e, sentita quest'ultima, lo ha reintegrato nell'originaria collocazione, dimostrando ancora una volta la massima collaborazione al superamento delle difficoltà che incontra soprattutto questo tipo di utenza.

13 - CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI BOLOGNA

Una signora ha chiesto alla Camera di Commercio di Bologna di dare compiuta attuazione alla direttiva del Consiglio dei Ministri 14 dicembre 1995 in materia di divieto di fumo nei locali della pubblica amministrazione.

Al riguardo l'Amministrazione aveva adottato apposito provvedimento di individuazione dei locali nei quali vige il divieto di fumo, senza peraltro fornire al riguardo le necessarie indicazioni attraverso l'apposizione dei cartelli di segnalazione.

Il mio richiamo ad adeguarsi è stato prontamente recepito, in quanto l'Amministrazione ha dichiarato che, al di fuori degli ultimi adempimenti materiali, era già tutto predisposto.

14 - I.N.P.S. — Sede di Bologna

Su richiesta dell'interessato ho interpellato la Sede INPS di Bologna circa i tempi di pagamento della pensione superstiti in suo favore.

Ho riscontrato che, a fronte di un'istanza presentata il 31/8/1998, l'Istituto aveva liquidato le spettanze all'avente diritto il successivo 16 settembre, dopo soli quindici giorni dalla richiesta, dimostrando la massima tempestività ed efficienza.

15 - I.N.P.S. — Sede di Bologna

Un pensionato INPS si è visto recuperare, sul proprio trattamento pensionistico, il 50% di quanto guadagnato nel 1995 per la prestazione di una modesta attività quale lavoratore autonomo, in applicazione del divieto di cumulo tra pensione di anzianità e attività lavorativa.

Le sue richieste e contestazioni all'INPS non hanno sortito alcun effetto.

A seguito della mia richiesta di conoscere i presupposti di fatto e di diritto che legittimavano il recupero, l'INPS nel giro di 20 giorni ha provveduto a riesaminare la posizione del pensionato rilevando che, in realtà, il divieto non operava nel caso di specie trattandosi di pensione di vecchiaia (e non di anzianità), ed ha provveduto al rimborso delle somme già recuperate.

16 - I.N.P.S. — Sede di Bologna

Un cittadino ha chiesto nel dicembre 1996 all'INPS di Bologna la cancellazione dalla gestione separata di cui all'art. 2 legge n. 335/95, con rimborso di quanto dovuto.

Ha reiterato tale richiesta nel gennaio 1998, ma sempre senza esito.

Si è rivolto al mio ufficio ottenendo, nel giro di un mese, tutte le indicazioni necessarie per ottenere quanto richiesto.

Sottolineo in proposito che per oltre un anno l'Ente non solo non aveva corrisposto alla richiesta, ma non si era neppure preoccupato di fornire tempestivamente le informazioni sulla documentazione necessaria a questo fine.

17 - I.N.P.S. — Sede di Reggio Emilia

L'anziano coniuge di una pensionata deceduta nell'ottobre 1997 ha inviato alla scrivente copia della lettera pervenutagli dall'I.N.P.S. in risposta alla sua richiesta di liquidazione dei ratei di pensione maturati e non riscossi dalla defunta.

La comunicazione risultava, per la verità, incomprensibile anche per chi scrive, atteso che il riferimento era genericamente alla legge n. 662/1996, senza indicazione né dell'articolo né del comma applicati (e, dato che questa ultima è la legge collegata alla legge finanziaria 1997, dotata di tre soli articoli con centinaia di commi, l'incertezza sulla portata del riferimento era estrema).

Come primo approccio quindi, nel richiedere all'Istituto previdenziale notizie sulla tipologia di arretrati da corrispondere e sui tempi necessari, ho sottolineato che, essendo i destinatari delle sue comunicazioni in linea di massima persone anziane, spesso di cultura modesta, le spiegazioni da fornire loro avrebbero dovuto sempre essere chiare e diffuse, così da poter essere comprese da chiunque.

Quale risposta, l'Istituto mi inviava una nota nella quale comunicava, tra l'altro, che "le procedure, pur in avanzato stato di realizzazione, non consentono attualmente la liquidazione degli arretrati della s. 495/93".

Dopo qualche perplessità comprendevo che il riferimento era alla sentenza della Corte Costituzionale n. 495 del 29-31 dicembre 1993, concernente l'obbligo per l'Istituto assicuratore di calcolare la pensione di reversibilità spettante al coniuge superstite in proporzione alla pensione diretta integrata al trattamento minimo già liquidata al pensionato o che l'assicurato avrebbe comunque diritto di percepire.

Poiché inoltre, con la stessa nota l'Istituto dava atto di dover pagare al cittadino ben tre tipi diversi di arretrati "non appena le procedure lo consentiranno", senza peraltro ulteriori precisazioni, insistevo nel richiedere i tempi presumibili.

Quale risposta, in questi giorni l'Istituto ha ribadito che non è possibile realisticamente effettuare previsioni; al riguardo ho appurato che effettivamente, nonostante i finanziamenti occorrenti per far fronte a questa tipologia di pagamenti siano stati predisposti dallo Stato fin dal 1996, a tutt'oggi la Direzione Generale dell'INPS non ha ancora fatto pervenire alle Sedi periferiche i programmi relativi ai pagamenti da effettuare in favore dei titolari di pensione di reversibilità.

Il caso in esame è a mio avviso emblematico sui tempi lunghi con i quali spesso gli Istituti previdenziali fanno fronte alle aspettative della propria utenza, solitamente composta di persone bisognose e con una previsione di vita non lunga.

18 - I.N.P.S. — Centro operativo di Vergato (Bologna)

Entro tempi brevissimi e con molta chiarezza il Centro Operativo INPS di Vergato ha saputo corrispondere alla richiesta di un cittadino, il quale riteneva in buona fede, ma erroneamente, di non aver ottenuto tempestivamente quanto spettante alla propria moglie.

19 - I.N.P.S. — Centro operativo di Sassuolo (Modena)

L'INPS di Sassuolo ha respinto la richiesta di pagamento dell'indennità di disoccupazione a decorrere dal febbraio 1998, presentata da una signora che, secondo l'Istituto assicuratore, non aveva i richiesti contributi settimanali per i due anni precedenti.

L'interessata riteneva tale reiezione illegittima in quanto fin dal 1997 ella aveva segnalato all'INPS l'omissione di versamenti da parte della sua datrice di

lavoro per gli ultimi due anni, e l'Istituto aveva accertato, tramite il proprio servizio di vigilanza, l'evasione contributiva.

L'interessata ha allora fatto ricorso, senza peraltro ottenere alcun riscontro.

Si è allora rivolta al mio ufficio, ottenendo in breve di riscuotere quanto le spettava.

20 - FERROVIE DELLO STATO S.p.A.

I concessionari di terreni ad uso ortivo di proprietà delle FF.SS. hanno vivamente protestato presso di me contro la revoca delle loro concessioni, motivata dall'ente con la necessità di eseguire sui terreni stessi lavori di sistemazione urgenti degli impianti per la cantierizzazione dell'Alta Velocità.

Devo segnalare con soddisfazione che ho ottenuto la massima collaborazione dall'Ente Ferrovie, il quale ha disposto la proroga delle concessioni fino a quando le aree interessate non saranno coinvolte necessariamente nei lavori.

21 - A.N.A.S.

Compartimento per l'Emilia-Romagna

Un cittadino ha subito un danno alla propria autovettura, investita dalla caduta, improvvisa ed imprevista, di un albero mentre transitava su di una strada statale.

Dopo aver richiesto ripetutamente all'ANAS una soluzione stragiudiziale della controversia, il suo legale si è rivolto a me individuando la mia legittimazione ad agire nei confronti di quell'Ente nell'art. 2, 3° comma, della l.r. n. 15 del 1995, norma che consente l'intervento del Difensore civico nei confronti dei soggetti pubblici o privati, operanti nelle materie di competenza regionale, applicabile anche nelle materie di competenza statale ai sensi dell'art. 16, 1° comma, della legge n. 127 del 1997.

Devo rilevare purtroppo che, nonostante ben cinque richieste di notizie, l'Ente non ha minimamente corrisposto e, di conseguenza, non ho potuto che archiviare la pratica senza fornire al cittadino alcun aiuto.

CONSIDERAZIONI FINALI E PROPOSTE

1 — L'elencazione di alcuni casi di intervento nei confronti di Enti e Amministrazioni, contenuta i punti 5 e 6 della presente Relazione necessita di alcune precisazioni circa la sua portata.

Va infatti sottolineato, per necessaria chiarezza, che l'enunciazione di un singolo caso di disfunzione o di comportamento inadeguato, ovvero di ritardo o di irregolarità nell'emissione di un provvedimento, non consentono certo di desumere, in via generale, che siano censurabili l'attività o la struttura organizzativa di quel certo Ente o di quella certa Amministrazione.

Ho potuto riscontrare, al contrario, che in altri casi i medesimi Enti e le medesime Amministrazioni citate a proposito di alcune ipotesi di disfunzioni si siano dimostrate efficienti ed adeguate.

Ho ritenuto perciò di segnalare brevemente, compatibilmente con i limiti di questa Relazione, anche alcuni casi in cui invece i medesimi Enti o le medesime Amministrazioni hanno operato correttamente e in maniera puntuale.

Proprio per evitare ogni possibile fraintendimento sento il dovere di sottolineare che la relazione che il Difensore Civico presenta al Consiglio regionale e ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati è diretta in particolare a segnalare le disfunzioni, le imprecisioni, le rigidità riscontrate nell'attività degli Enti e Amministrazioni nei cui confronti lo stesso opera.

2 — Ho ritenuto mio preciso dovere accogliere tutte le richieste di intervento nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, anche se presentate da soggetti che non rientravano nella categoria indicata dall'art. 16 della legge n. 127/1997 (cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni).

La mia posizione è conseguente innanzitutto alla dizione dell'art. 2, 1° comma, della legge regionale che disciplina il Difensore civico regionale, la quale prevede l'intervento del Difensore Civico "per la tutela di chiunque vi abbia diretto interesse".

A tale riguardo non mi è sembrato né equo né ragionevole che lo stesso Difensore Civico garantisse a taluni soggetti —coloro che non sono cittadini emiliano-romagnoli— una tutela piena nei confronti di attività o comportamenti dell'amministrazione regionale, e invece la negasse nei confronti di provvedimenti o comportamenti delle amministrazioni statali periferiche.

Il mio convincimento poggia anche sulla riconsiderazione dei principi costituzionali, in particolare quelli contenuti nell'art. 2 della Costituzione laddove vengono elevati a regola fondamentale dello Stato il riconoscimento e la tutela di quei diritti che formano il patrimonio dell'uomo in quanto tale, ed alla luce di tali principi ho appunto interpretato il disposto del citato art. 16.

Ho ritenuto pertanto di privilegiare un'applicazione estensiva della nozione di soggetti legittimati a richiedere il mio intervento nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, ed in conseguenza sono intervenuta, senza incontrare peraltro obiezioni da parte delle amministrazioni statali destinatarie, anche in favore di cittadini italiani non

residenti nella regione Emilia-Romagna, di cittadini comunitari e di cittadini extracomunitari.

3 — Desidero dare atto che l'Amministrazione regionale e gli altri Enti di massima, hanno fornito risposte adeguate alle mie richieste di intervento, più puntuali per alcune strutture, sempre peraltro nel rispetto di quello spirito di collaborazione che deve informare il rapporto tra amministrazioni pubbliche.

4 — Desidero altresì sottolineare, e non per ragioni di forma o per diplomazia, l'apporto determinante che all'attività svolta nell'anno 1998 hanno fornito i collaboratori addetti all'ufficio del Difensore Civico.

In realtà, pressoché tutto il lavoro svolto è opera dei dirigenti, dei funzionari e degli altri collaboratori, ai quali va la mia riconoscenza per avermi aiutato, insegnato e corretto durante tutto questo periodo di apprendistato.

L'apporto della scrivente, tranne alcuni momenti e alcuni interventi, ed escludendo quella che è stata più propriamente l'attività di promozione dell'istituto ed i rapporti con l'esterno, è stato piuttosto rivolto a seguire attentamente la corretta trattazione dei casi, le modalità di approccio e operative nella gestione degli interventi, e, in genere, a indirizzare e a calibrare l'attività di tutti i collaboratori.

5 — Concludo questa Relazione formulando una proposta, a mio avviso necessaria per un maggior funzionalità del servizio, vale a dire l'istituzione di un "numero verde" a disposizione di coloro che, anche da fuori Bologna, richiedono l'intervento del Difensore Civico.

Una delle caratteristiche della difesa civica è infatti la sua gratuità: in questa prospettiva sono convinta della necessità di porre tutti gli utenti sullo stesso piano, consentendo loro di accedere gratuitamente al nostro servizio attraverso il telefono, senza doversi far carico di un onere che può non essere indifferente per coloro che chiamano da lontano, soprattutto qualora si tratti di cittadini che versano in condizioni economiche modeste.

Si tratta, a mio avviso, di una spesa che trova la sua giustificazione nel miglioramento complessivo del servizio reso alla collettività.

6 — L'altra proposta che mi permetto di suggerire si ricollega al disposto dell'art. 6, 3° comma, della legge regionale n. 15 del 1995, che prevede presenze periodiche di funzionari di questo ufficio presso gli uffici periferici della Regione e degli Enti locali.

Si tratta di un'ipotesi di lavoro interessante, ma a mio avviso difficilmente praticabile a causa del ridotto numero di funzionari addetti a questo ufficio.

Un'altra ipotesi di lavoro mi sembra invece più costruttiva.

Mi riferisco alla possibilità di avere a turno presso l'ufficio del Difensore Civico, per alcuni mesi, funzionari appartenenti alle varie strutture regionali, al fine di far loro toccare con mano l'impatto che le disfunzioni dell'amministrazione possono determinare sul cittadino.

In alternativa, qualora tale proposta non risulti praticabile, suggerirei di assicurare la presenza di funzionari regionali presso questo ufficio ogniqualvolta fosse possibile raggruppare un certo numero di interventi rivolti nei confronti della struttura alla quale i funzionari stessi sono addetti.

IL DIFENSORE CIVICO

(Paola Gallerani Monaci)

Paola Gallerani Monaci