Un caso a sé è costituito da un comune della riviera di ponente, al quale, oltre alla richiesta della curia vescovile, è pervenuta analoga richiesta da parte dell'organizzazione religiosa dei testimoni di Geova.

In tal caso si poneva il problema del riparto fra le due confessioni del contributo globale, e l'amministrazione ha sottoposto i suoi dubbi a questo ufficio, non sapendo quali elementi dovessero essere tenuti presenti nel calcolo: se cioè si dovessero considerare, nel caso della religione cattolica, i battezzati od i praticanti, se si dovesse avere presente il fatto (peraltro ben difficilmente quantificabile) degli eventuali credenti passati dall'una confessione all'altra, se si dovessero considerare anche le religioni terze e via dicendo.

Ad avviso di questo ufficio – ed in tal senso rispondevo ai dubbi del comune in questione – il totale dei contributi da erogare, reso pari a cento, andava diviso in proporzione fra i soli richiedenti, perché gli altri non hanno titolo per essere tenuti presenti in un calcolo al cui risultato essi sono estranei. Quanto alla proporzione fra i richiedenti, la soluzione poteva essere trovata, ai sensi della legge 4/1/1968 n.15, richiedendo a ciascuna confessione una dichiarazione sostitutiva di notorietà, atta a fornire prova nel procedimento amministrativo (di questo in effetti si tratta) relativo alla distribuzione dei contributi.

L'amministrazione comunale seguiva tale suggerimento e chiedeva alle due confessioni religiose una dichiarazione sostitutiva che indicasse il numero degli aderenti a ciascuna. Senonchè a questo punto si presentava una nuova difficoltà, in quanto, avute le risposte, il comune poteva constatare che la somma degli aderenti alle due confessioni risultava superiore al numero complessivo dei residenti.

A questo punto veniva nuovamente interessato questo ufficio; in risposta io precisavo che, fino a prova contraria certamente mancante, le due dichiarazioni sostitutive di notorietà avevano valore probatorio; in quanto alla differenza dei fedeli rispetto ai residenti essa poteva bene spiegarsi tenendo conto del fatto che la partecipazione ai riti poteva avvenire anche da parte di persone non residenti anagraficamente nel territorio comunale, e ciò in armonia con la legge regionale che ha

introdotto il contributo, la quale non lo ricollega alla residenza ma alla partecipazione religiosa.

Suggerivo pertanto di provvedere al riparto in base alla proporzione percentuale fra le due cifre indicate dalle due confessioni e così veniva fatto..

30) segnalazione di persona affetta da malattia psichica.

La sig. L.A., avendo ricevuto due cartelle esattoriali relative l'una ad imposte e l'altra a sanzioni amministrative, si è recata presso questo ufficio facendo presente di essere nullatenente e di non dovere quindi pagare imposte.

Nel corso del colloquio la predetta è apparsa palesemente non bene orientata; del resto ella stessa ha esibito spontaneamente una certificazione medica che la dichiarava affetta da sindrome dissociativa.

Nel merito dell'obbligazione di imposta nulla ovviamente questo ufficio poteva compiere, in quanto ormai si era pervenuti alla fase esecutiva. Dato peraltro il compito, che la legge affida al difensore civico, di fornire assistenza ai disabili, ritenevo opportuno segnalare in via riservata alla esattoria la delicatezza del caso e la necessità di usare tutte le cautele opportune, allo scopo di evitare per il possibile traumi alla interessata.

31) rimborso spese di soccorso a mezzo elicottero in territorio svizzero.

La sig. S.M. mentre si trovava in Svizzera in vacanza, veniva colta da un grave malore che richiedeva il trasporto in ospedale; dato il luogo impervio in cui l'ammalata si trovava veniva richiesto dai soccorritori l'intervento di un elicottero. Successivamente alla interessata, rientrata in Italia dopo le cure del caso, perveniva una richiesta di rimborso delle spese sostenute per l'intervento del mezzo aereo, per un importo di CHF 2.242,80 (pari a poco meno di tre milioni di lire). La USL 3 "Genovese", interessata dalla sig. M., rifiutava il rimborso, per cui la richiedente si rivolgeva a questo ufficio.

La materia, relativa ad un contenzioso fra paziente ed USL, rien-

trava nella competenza, più che del difensore civico, della commissione mista conciliativa istituita dalla USL, di cui chi scrive è presidente in ragione della funzione di difensore civico. Provvedevo quindi a trasmettere la pratica a tale organismo, che si riuniva ed esprimeva l'opinione che il rimborso fosse dovuto. Tuttavia tale conclusione non era accolta dal direttore generale della USL, il quale manifestava dei dubbi sulla vincolatività o meno delle decisioni della commissione. Seguiva uno scambio di lettere, ed alla fine la commissione unanime decideva che si poneva un problema di carattere generale la cui soluzione doveva essere richiesta al ministero della sanità ovvero (congiuntamente o disgiuntamente) all'assessorato alla sanità della regione. In tal senso veniva sollecitata una risposta che fino ad ora non è ancora pervenuta.

Nel frattempo peraltro, con i buoni uffici dello scrivente, si perveniva per il caso concreto della sig.M ad una soluzione transattiva, in base alla quale il costo dell'intervento dell'elicottero sarebbe stato sopportato a metà dalla USL e dalla paziente.

32) scelta del medico di base per i cittadini non residenti. Iscrizione negli elenchi delle UU.SS.LL..

Un cittadino domiciliato per motivi di lavoro in un comune ligure ma non residente nel comune in argomento si è rivolto all'Ufficio facendo presente di non riuscire ad ottenere il rinnovo dell'iscrizione temporanea presso l'ASL competente per territorio e manifestando la propria preoccupazione in quanto anche il coniuge ed il figlio minore avrebbero avuto, entro breve tempo, lo stesso problema in quanto la predetta iscrizione temporanea era in scadenza, essendo la stessa prorogabile da un minimo di tre mesi ad un massimo di un anno.

L'ufficio ha prontamente svolto un intervento presso il settore programmazione socio sanitaria e livelli di assistenza dell'amministrazione regionale, e dallo stesso è stato informato che il problema per il quale il cittadino aveva chiesto l'intervento del difensore civico era stato oggetto di un intervento sul ministero della sanità per ottenere una risposta al quesito posto in ordine alla predetta iscrizione; ma al momento il servizio non aveva ottenuto alcun riscontro in merito.

L'ufficio ha, quindi, prontamente sollecitato il ministero a fornire una risposta al riguardo, e lo stesso rispondeva facendo presente che la tematica relativa all'assistenza sanitaria per i cittadini non residenti nella regione nella quale si richiede la prestazione, avrebbe formato oggetto di una lettera circolare indirizzata a tutte le regioni e ribadendo, comunque, che in base alla normativa vigente, la P.A. e quindi le UU.SS.LL. hanno un'ampia potestà discrezionale e debbono quindi operare nell'ottica di una sempre più elastica concezione dell'effettuazione della prestazione sanitaria e della loro fruibilità.

L'esito dell'intervento è stato immediatamente comunicato all'interessato ed al direttore generale della ASL competente per la risoluzione positiva della richiesta in questione.

33) trasferimento di detenuto in centro clinico.

La presidente della confederazione dei centri liguri per la tutela dei diritti del malato (CCLTDM) mi segnalava il caso del detenuto B.E., il quale sarebbe stato in imminente pericolo di vita date le sue condizioni di salute (anoressia, deperimento psicofisico, alimentato via endovenosa), e necessitava di un ricovero in un centro clinico adeguato.

Trattandosi di detenuto a disposizione dell'autorità giudiziaria il caso non rientrava nella competenza del difensore civico, al quale sono sottratti per legge (art. 16 L.15/15/1997 n. 127) i procedimenti trattati dal giudice. Tuttavia la gravità del caso (confermata anche dalla moglie del detenuto, venuta personalmente a parlarmi) imponeva di non rimanere inerte: una vita umana supera di gran lunga ogni considerazione procedurale. D'altra parte non era necessario avviare una pratica vera e propria: mi limitavo infatti a prendere contatto telefonico con il magistrato competente, da me fra l'altro conosciuto di persona, per segnalargli la situazione. Questi assicurava la massima attenzione al caso, ed infatti al più presto aveva luogo una riunione del collegio giudiziario che disponeva il trasferimento del detenuto in una struttura ospedaliera in grado di fornirgli tutta l'assistenza medica occorrente.

Si tratta di un esempio della elasticità ed informalità degli inter-

venti che possono essere compiuti dal difensore civico allo scopo di conseguire un risultato utile; analogo discorso, é evidente, va fatto in merito allo spirito collaborativo della magistratura.

34) difficoltà di accesso dei disabili ad un ufficio giudiziario.

Una consulta per la tutela dei disabili mi segnalava la difficoltà incontrata dai suoi rappresentati per accedere all'ufficio giudiziario locale, che presenta consistenti barriere architettoniche non ancora eliminate.

Trasmettevo la segnalazione al presidente dell'ufficio giudiziario interessato, il quale con cortese sollecitudine mi comunicava di essere a conoscenza del problema, che era già stato sottoposto al comune, il quale sarebbe comunque stato ulteriormente sollecitato nella prima riunione congiunta.

35) permesso di uscita per una ricoverata disabile in una casa di riposo.

Come tutti gli anni decorsi, la sig. D.B. si deve rivolgere a questo ufficio chiedendone l'intervento presso la direzione sanitaria della casa di riposo in cui è ricoverata la sorella disabile M.B., al fine di poterla prendere con sé nel periodo estivo e portarla in campagna. Infatti la direzione sanitaria non consente in linea di principio tale dimissione temporanea, e solo l'intervento del difensore civico, negli anni precedenti, è riuscito ad ottenere il permesso. La storia si è ripetuta, con identica modalità, anche nell'anno 2001. La cosa non comporta alcun inconveniente pratico, a parte il fatto che la sig. D.B. deve ogni anno sollecitare l'intervento di questo ufficio. In linea di principio, tuttavia, mi domando perché venga richiesta da parte della direzione sanitaria la lettera di questo ufficio: il cittadino, anche se disabile e ricoverato in una struttura pubblica, conserva i suoi diritti fondamentali, compreso quello di allontanarsi temporaneamente dalla residenza, venendo preso in consegna, fra l'altro, da uno stretto congiunto che si assume evidentemente la responsabilità conseguente (ove questa sussista). La direzione sanitaria non ha mai reso note le ragioni della sua condotta.

36) ratei di indennità di accompagnamento dovuti a titolo successorio.

Il sig. E.B., vedovo della sig. M.E.P. , segnalava a questo ufficio di essere da tempo in attesa di ricevere a titolo successorio i ratei dell'indennità di accompagnamento spettanti, come da esito favorevole degli accertamenti sanitari effettuati, alla consorte.

Seguivano numerosi solleciti, a cui più volte la prefettura competente rispondeva comunicando che la pratica era in corso di istruttoria. Finalmente veniva effettuato il pagamento nel gennaio 2001.

Il meccanismo di pagamento dell'indennità di accompagnamento è piuttosto complesso, perché l'istruttoria spetta alla prefettura che deve ricevere il parere della commissione medica, mentre il pagamento viene poi effettuato dall'INPS. Il decesso dell'avente diritto ha poi presumibilmente complicato il procedimento. In definitiva una pratica iniziata nel 1997, seguita dal decesso dell'interessata nel 1998, è giunta a conclusione solo nel gennaio 2001.

37) richiesta di accesso a documentazione sanitaria esistente presso un ente ospedaliero.

I sigg. M.F. e M.M. si rivolgevano a questo ufficio lamentando di non essere riusciti ad ottenere copia di tutti i documenti richiesti ad una struttura ospedaliera, avendone ricevuta solo una parte.

Poiché in detto ospedale io ricopro l'incarico di presidente del comitato etico mi rivolgevo direttamente ed informalmente al segretario di detto comitato incaricandolo di effettuare le ricerche del caso. In tal modo in un tempo molto rapido potevo apprendere che i documenti inizialmente non consegnati erano stati in parte forniti a seguito del mio intervento, mentre altri risultavano mancanti.

A parte quest'ultimo punto sul quale sono in corso ulteriori ricerche, il fatto è rimarchevole perché il risultato utile è stato ottenuto in via assolutamente informale e nel contempo rapidissima.

38) rilascio di cartella clinica.

Più volte è accaduto che dei cittadini si rivolgessero a questo ufficio per ottenere il rilascio di copie di cartelle cliniche che li riguarda-

vano e che non riuscivano ad ottenere tempestivamente. Fra i tanti va ricordato a tirolo di esempio il caso del sig. M.C. , il quale aveva richiesto il rilascio di una cartella clinica ad un ospedale cittadino ottenendo la risposta che il documento sarebbe stato pronto allo scadere di un mese dalla domanda. Poiché il richiedente aveva urgenza di ottenere tale copia si rivolgeva a questo ufficio, che effettuava un intervento telefonico di sollecito, a cui seguiva l'immediato rilascio della cartella.

L'episodio è significativo perché dimostra come, volendo, sia possibile dare sollecita evasione alle richieste; forse non tutte potrebbero ottenere soddisfazione in tempi altrettanto celeri, ma un conto è un'attesa di pochi giorni, ben altro è l'imposizione, assolutamente assurda ed ingiustificata, di una attesa addirittura di un mese. L'argomento è stato anche oggetto di una segnalazione al direttore generale di una delle maggiori aziende ospedaliere regionali da parte della commissione mista conciliativa, da me presieduta, istituita presso la azienda stessa.

39) richiesta di abbattimento di un albero ostacolante il transito ad una disabile.

I genitori della disabile M.G., proprietari di un appartamento situato in un comune della riviera, avevano chiesto l'autorizzazione all'abbattimento di un pino che costituiva un ostacolo per i movimenti di un pulmino che doveva ogni giorno prendere e poi riaccompagnare a casa la disabile suddetta.

Il comune respingeva la richiesta sotto il duplice profilo che il pino sorgeva su area di cui era controversa la proprietà e che esso non rappresenta un pericolo per la pubblica incolumità.

I genitori della sig. G. sollecitavano a questo punto l'intervento di questo ufficio, facendo presente tra l'altro che esisteva una vertenza civile nei confronti di terzi, che tuttavia non riguardava l'albero in questione ma un altro; in ogni caso l'autorizzazione non poteva essere negata per tale motivo, in quanto essa doveva essere comunque concessa salvi i diritti dei terzi.

Scrivevo in tal senso all'amministrazione comunale, segnalando

anche la importanza della eliminazione dell'ostacolo per la tutela dei movimenti della persona disabile.

Preso atto di quanto sopra l'amministrazione comunale concedeva, salvi i diritti dei terzi, la autorizzazione.

Alcuni giorni dopo, tuttavia, perveniva un fax da parte del sig. G., il quale faceva presente che i terzi si erano opposti materialmente al taglio della pianta; richiesto l'intervento dei carabinieri questi avevano risposto che avrebbero potuto intervenire soltanto a seguito di un'ordinanza di questo ufficio, ordinanza che pertanto veniva sollecitata dal padre della disabile.

A questo punto dovevo tuttavia precisare al richiedente che la emissione di un provvedimento del tipo ipotizzato non rientra nelle competenze del difensore civico, essendo riservata al tribunale, a cui pertanto invitavo il sig. G. a rivolgersi: infatti le controversie fra privati non rientrano fra le materie di cui può occuparsi la difesa civica, a differenza dei rapporti fra una pubblica amministrazione ed un cittadino.

40) timore di danni a privati.

Il sig. L.S. si rivolgeva a questo ufficio segnalando che da un mese l'ascensore del caseggiato in cui egli abita era fermo, così che egli, pur essendo cardiopatico, era costretto a salire a piedi sei piani di scale; l'amministrazione del condominio aveva predisposto un intervento che tuttavia non aveva avuto ancora inizio.

Data la serietà dell'aspetto umano che la vicenda presentava ritenevo necessario scrivere all'amministratore dello stabile (oltre che al richiedente), premettendo che questo ufficio non era competente ad intervenire in materia riguardante esclusivamente rapporti fra privati; segnalavo tuttavia la gravità della situazione ricordando che, ai sensi della legge civile, chi avesse provocato eventuali ritardi non giustificati sarebbe stato responsabile dei danni che ne fossero derivati.

Tutto ciò nella speranza che la segnalazione potesse servire ad accelerare l'avvio delle riparazioni.

41) conciliazione di una vertenza fra privati.

La sig. P.L.G. si è rivolta a questo ufficio lamentando le difficoltà che venivano frapposte all'allacciamento di una sua proprietà alla fognatura comunale. Chieste informazioni all'amministrazione comunale (si tratta di un piccolo comune dell'entroterra ligure) dapprima non perveniva alcuna risposta. Convocata la ricorrente insieme al rappresentante dell'amministrazione, per quest'ultima compariva personalmente il sindaco. Nel corso dell'esame si poteva appurare che il comune non frapponeva difficoltà, mentre queste provenivano dal proprietario di un fondo che avrebbe dovuto essere attraversato dal tubo di allacciamento. In tale occasione i presenti concordemente insistevano perché questo ufficio intervenisse presso il privato per cercare di sbloccare la situazione. Ritenevo possibile accogliere tale richiesta, sia pure in maniera informale, perché una soluzione pacifica del problema sarebbe stato nell'interesse di tutti, e cioè sia dei privati che dell'interesse pubblico relativo alla più efficace tutela dell'ambiente e della salute pubblica. Invitavo quindi il privato che rifiutava il passaggio a venire nel mio ufficio insieme alle altre parti, e tale invito era accolto dall'interessato. Si svolgeva quindi fra i presenti, con la fattiva partecipazione anche del sindaco, una approfondita discussione, al termine della quale veniva raggiunto un accordo di massima fra tutte le parti. Per la formalizzazione di tale intesa mediante la firma di una scrittura privata veniva fissato un successivo incontro presso la casa comunale, alla quale, su richiesta di tutte le parti, intervenivo anch'io. In tale sede si rendeva necessaria una ulteriore ampia discussione, ma alla fine l'accordo veniva sottoscritto da tutti i privati coinvolti.

L'intervento, iniziato correttamente nei confronti dell'amministrazione comunale, è proseguito al di fuori delle regole operative proprie di questo ufficio; tuttavia in tal modo è stato possibile raggiungere una conciliazione fra i privati che ha evitato un contenzioso prevedibilmente lungo ed accanito, ed ha consentito l'immediato allaccio di una proprietà immobiliare alla rete fognaria comunale. In tal modo si è realizzato l'interesse dei privati e dell'amministrazione pubblica, senza che alcuno ne dovesse subire un danno.

42) pianta organica delle farmacie.

Il dott. A.G. titolare di una farmacia che aveva richiesto l'autorizzazione a trasferire in altra ubicazione distante pochi metri dalla precedente, non riuscendo ad ottenerla si rivolgeva a questo ufficio. Si apprendeva così, fatti gli accertamenti del caso, che presso la regione erano in corso le procedure per l'adozione della pianta organica di tutte le farmacie regionali, le quali procedure incontravano difficoltà a procedere perché taluna provincia (diversa da quella ove è sita la farmacia interessata) non provvedeva a trasmettere i dati occorrenti.

Segnalavo allora all'ufficio regionale competente l'opportunità di sottoporre alla giunta regionale, separatamente, le piante organiche delle provincie che avevano trasmesso tutti i dati occorrenti. Così avveniva e la giunta emanava la deliberazione di approvazione per la provincia interessata. In tal modo veniva risolto il problema sottoposto a questo difensore civico.

43) ritardato pagamento di stipendio ad un insegnante.

Il prof. A.A., avendo ricevuto regolarmente lo statino dello stipendio spettantegli per il mese di gennaio 2001, non ha tuttavia potuto riscuotere l'importo perché l'ufficio postale non aveva ricevuto il mandato di pagamento; egli proponeva reclamo ma senza risultato, e per tale motivo si rivolgeva a questo ufficio. Veniva effettuato un intervento telefonico, data la evidente urgenza della pratica, ed il direttore dell'ufficio postale comunicava di essere al corrente del problema e di aver richiesto, sia pure con qualche ritardo, l'invio di un duplicato del mandato stesso. Appena avesse ricevuto tale documento avrebbe provveduto al pagamento, cosa che deve ritenersi avvenuta perché l'interessato non si è più fatto vivo.

E' interessante in questo caso come l'operato della difesa civica venga via via sollecitato da un sempre maggiore numero di cittadini, anche per la soluzione di problemi attinenti a rapporti di pubblico impiego per i quali esistono nell'ordinamento altri, ma più lenti strumenti utilizzabili (ad esempio, nel caso in questione, il reclamo gerarchico).

44) duplicazione carte di credito.

La sig.ra C.P. titolare di carta di credito, subiva lo smarrimento (o sottrazione) di tale documento, e riusciva a bloccare i prelevamenti abusivi dopo che due di tali prelievi, ciascuno di £ 500.000, erano stati effettuati ed un terzo era stato tentato.

La sig.ra P. si rivolgeva pertanto alla sua banca, e su indicazione di questa alla s.p.a. servizi interbancari, chiedendo il rimborso dei due prelievi abusivi, effettuati non si sa con quali modalità posto che la titolare non conservava il proprio numero di codice insieme alla tessera, e non lo aveva comunicato ad alcuno, né aveva subito la sottrazione di tale numero.

La società servizi interbancari, mentre riconosceva il riaccredito delle £ 500.000 il cui prelievo non era stato portato a termine (e che, evidentemente, non avrebbe potuto in alcun modo negare), rifiutava il rimborso del restante milione, invocando le condizioni di contratto.

Questo ufficio, intervenendo a richiesta dell'interessata, rilevava che nello stampato fornito dalla società emittente della carta di credito alla titolare era segnalato, che "in caso di smarrimento del PIN (cioè il numero di codice segreto) è possibile richiederlo contattando il numero telefonico...". Scrivevo quindi all'emissario della carta richiedendo se era possibile che utilizzando tale facoltà il possessore abusivo della carta si fosse procurato il numero di codice.

Seguiva uno scambio di lettere nel corso del quale la società servizi interbancari non forniva mai una risposta precisa al quesito da me sottopostole. Visto quindi il perdurante atteggiamento non costruttivo ritenevo necessario sottoporre il caso all'autorità bancaria di vigilanza, cioè alla Banca d'Italia per quanto di competenza.

45) mancata erogazione dell'indennità di frequenza ad un corso di formazione.

Il sig. M.M., in proprio ed in rappresentanza di altri cointeressati, segnalava a questo ufficio che, avendo frequentato un corso di for-

mazione indetto dall'amministrazione provinciale, a cui facevano carico anche le spese, svolto da un ente costituente in Liguria emanazione di una organizzazione estesa a livello nazionale, non aveva, né lui né i suoi colleghi, percepito l'indennità di frequenza stabilita; e ciò benché la provincia avesse già erogato quasi interamente l'importo stabilito all'ente organizzatore, importo per la cui determinazione si era tenuto conto anche delle indennità spettanti agli studenti.

Il fatto veniva confermato dall'amministrazione provinciale, che aggiungeva come l'ente organizzatore del corso si era di fatto reso irreperibile dopo aver percepito quasi interamente il contributo spettantegli.

Il fatto appariva particolarmente grave, e ritenevo pertanto necessario invitare l'amministrazione provinciale a fornire ogni ulteriore ragguaglio di cui fosse in possesso, con la documentazione correlativa, al fine di una più esauriente ricostruzione della vicenda, invitandola inoltre a non corrispondere più alcuna somma fino al completo chiarimento dei fatti. Inoltre segnalavo il caso, ai sensi della legge istitutiva, alla Procura della Repubblica competente ed alla Procura regionale presso la Corte dei Conti.

46) domande inevase rivolte all'amministrazione dei Monopoli di Stato – richiesta di sanzione.

La sig. A.B. si è rivolta a questo ufficio lamentando di non aver ricevuto alcuna risposta ad una sua richiesta di informazioni rivolta all'ufficio locale dei Monopoli di Stato.

Richiedevo all'amministrazione interessata i ragguagli del caso, ricevendo soltanto una laconica comunicazione in cui si affermava che le notizie richieste erano affisse all'albo dell'ispettorato ed ai magazzini vendita, ai quali la richiedente poteva rivolgersi qualora ella risultasse assegnataria di un punto lotto.

Poiché l'interessata, viceversa, non rientrava in tale categoria, e la cosa era ben nota all'amministrazione poiché la richiesta era stata rivolta proprio al fine di poter richiedere l'assegnazione, la risposta aveva un significato inequivocabilmente negativo. Scrivevo quindi

nuovamente al funzionario che aveva firmato la comunicazione di cui sopra, esponendo le ragioni che imponevano una risposta esplicita alla richiesta della sig. B. e nel contempo stabilivo il termine entro cui tale risposta avrebbe dovuto pervenire alla interessata.

Nulla più accadeva, per cui ritenevo necessario convocare il dirigente in questione presso il mio ufficio per l'esame della pratica, in forza dei poteri conferitemi dalla legge istitutiva. Peraltro il predetto funzionario non si presentava né si faceva vivo in alcun modo.

A questo punto, sia pure malvolentieri perché non mi era ancora accaduto di dovervi fare ricorso, segnalavo il comportamento del dirigente in questione al ministero sollecitando l'adozione di una sanzione disciplinare, come previsto sempre dalla legge istitutiva del mio ufficio.

In risposta (dopo un lasso di tempo) il ministero mi informava che, valutata nel complesso la gestione dell'ufficio retto dal predetto dirigente, egli era stato fatto rientrare nella sede originaria e da allora non gli erano più stati conferiti incarichi di direzione.

47) sanzioni amministrative inflitte a convivente di minore a titolo di responsabilità solidale.

La sig. F.V.P.P. si è rivolta all'ufficio lamentando di aver ricevuto quale obbligata in solido quattro ingiunzioni amministrative per il pagamento di sanzioni relative ad episodi di viaggio su mezzo di trasporto urbano senza biglietto, commessi da persona all'epoca minorenne, poi divenuta maggiorenne, convivente (al momento dei fatti) con la responsabile solidale senza rapporti di parentela.

Scrivevo al comando dei vigili urbani rappresentando il fatto che al momento attuale la responsabile diretta era maggiorenne, mentre al momento del fatto ella era soggetta alla potestà dei genitori, e non della semplice coabitante.

In risposta la polizia municipale comunicava l'avvenuta archiviazione delle sanzioni (con conseguente accoglimento del rilievo).

48) richiesta di rimborso di biglietto ferroviario non utilizzato.

Il sig. A.T. ha segnalato di aver acquistato, senza poi utilizzarlo, un biglietto ferroviario per un viaggio da iniziarsi in una località francese e concludersi a Genova. Giunto con altri mezzi in quest'ultima località egli si era recato alla stazione chiedendo il rimborso del biglietto, ma aveva ricevuto risposta negativa. Ritenendo ingiusta tale risposta egli chiedeva l'intervento di questo ufficio. L'interessato precisava ancora che, quando si era presentato allo sportello della stazione per chiedere il rimborso, egli era stato invitato a sottoscrivere un apposito modulo. La risposta negativa gli era pervenuta in un secondo momento per iscritto, e la motivazione era così espressa: "l'attestazione della inutilizzazione doveva essere richiesta alla stazione in cui fu decisa la rinuncia al viaggio".

La situazione appariva abbastanza poco chiara: infatti la rinuncia al viaggio avrebbe potuto avvenire per i motivi più disparati, compresa una situazione di impossibilità proprio a raggiungere la stazione di partenza; tale stazione inoltre si trovava nel caso concreto fuori del territorio nazionale; il biglietto ritirato appariva integro e quindi palesemente non utilizzato a meno di non voler ipotizzare, in maniera peraltro non sorretta da indizi validi, un intento truffaldino. Scrivevo quindi alla società interessata, la quale rispondeva fornendo una versione già un poco diversa, in quanto si precisava che se il viaggiatore poteva dimostrare di aver effettuato il viaggio in altro modo (ad esempio producendo un biglietto aereo o di autostrada o di pulman) egli poteva ottenere il rimborso. Si aggiungeva inoltre che il biglietto rimaneva a disposizione dell'interessato (si deve presumere, in vista di una sua utilizzazione, perché diversamente il discorso non avrebbe scopo).

La risposta in questione non appare del tutto soddisfacente, perché la mancata utilizzazione del biglietto dovrebbe essere dimostrata dalla mancanza di vidimazione; inoltre un cittadino poteva informarsi all'estero delle condizioni vigenti in Italia per il rimborso? La normativa in questione induce il sospetto di essere stata studiata per scoraggiare le richieste di rimborso; ma così si mettono in forse i diritti dei cittadini.

49) pensione di reversibilità.

La sig.ra M.T.M., figlia di persona già titolare di pensione di guerra, ritenendo di aver diritto al trasferimento in suo favore di tale pensione dopo il decesso della madre, e non riuscendo ad ottenerla, si rivolgeva a questo ufficio fin dall'ottobre 1998. Seguiva un fitto scambio di note dapprima con la direzione provinciale competente del tesoro, e poi con quella di Roma dopo che il primo ufficio aveva comunicato che la pratica era di competenza di quest'ultimo. Veniva anche interessato il difensore civico del Lazio perché a sua volta sollecitasse la definizione della pratica. Finalmente in data 26/3/2001 la direzione provinciale previamente adita informava che la pratica era stata conclusa con l'accoglimento della richiesta della sig.ra M.

Se mediante le sollecitazioni di ben due difensori civici regionali sono occorsi tre anni perché la pratica venisse definita, non è pensabile quanto tempo sarà necessario perché un privato non assistito da nessuno riesca ad ottenere il riconoscimento dei propri diritti. In casi come questo la migliore buona volontà del legislatore che stabilisce tempi e modi per l'evasione delle pratiche burocratiche subisce una netta sconfitta ad opera della prassi. E se sarà certamente vero che i precetti legislativi sono molto spesso altrettanto utopistici delle grida di manzoniana memoria, non sembra comunque credibile che l'esame di una singola pratica, sia pure contestualmente a molte altre, debba richiedere ben tre anni per arrivare alla conclusione.

50) contributo per superamento barriere architettoniche.

La sig.ra A.G. segnalava la mancata corresponsione, da parte di un comune della regione, del contributo alle spese per il superamento delle barriere architettoniche (nella specie, installazione di un ascensore al servizio di un disabile).

Il comune faceva presente che soltanto nel febbraio 2001 la regione aveva approvato la lista dei beneficiari, e confermava che il contributo sarebbe stato corrisposto al completamento della procedura amministrativa.

La sig.ra G. successivamente inviava una lettera di ringraziamento per la positiva definizione della pratica.

Va osservato che se alla richiedente fossero state immediatamente fornite le informazioni del caso ella non avrebbe avuto alcuna necessità di ricorrere a questo ufficio.

51) richiesta di certificazioni in luogo della dichiarazione sostitutiva, da parte di una struttura territoriale della F.I.G.C.

La sig.ra M.A., madre del minore P.M., desiderando iscrivere il figlio alla F.I.G.C. (Federazione Italiana Gioco Calcio), si è rivolta ad una struttura locale della stessa, dove ha ricevuto richiesta di presentare i documenti riguardanti il figlio in carta bollata, non sostituibili da una dichiarazione dell'interessato. Non ritenendo giusta tale richiesta la sig. M. ne investiva questo ufficio, il quale contattava l'organismo federale interessato. La prima risposta era che la richiesta doveva essere inoltrata al segretario generale della federazione, e ciò benché nella missiva da me inviata fosse stato chiaramente spiegato che, siccome la giurisprudenza riconosce pacificamente alla federazione la natura di ente pubblico (cfr. Cass. civ. 2122/81), anche ad essa si applicava la nuova normativa sulla validità probatoria, in sostituzione delle certificazioni amministrative, delle dichiarazioni sostitutive.

Fortunatamente chi scrive conosce personalmente il legale genovese della federazione, al quale illustrava il problema; dopo breve tempo il predetto legale comunicava che l'organismo federale locale aveva accettato il suggerimento.

L'episodio è indicativo delle difficoltà con cui le nuove normative, benché più favorevoli per i cittadini, si irradiano nei meandri delle pubbliche amministrazioni.

52) lettera della RAI a privati non titolari di contratto di abbonamento.

Nella relazione per l'anno 1999, alla pag. 57, avevo segnalato il problema del tenore, palesemente intimidatorio, delle lettere inviate dalla RAI a privati non risultanti abbonati alle radioaudizioni, ed avevo concluso informando che, a seguito della mancanza di una adeguata