ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CXXVIII**
n. **2/15**

RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA
(Anno 2002)

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

Presentata dal difensore civico della regione Emilia-Romagna

Trasmessa alla Presidenza il 31 marzo 2003

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

Emilia-Romagna

Il Consiglio Regionale

Il Difensore civico

RELAZIONE
SULL'ATTIVITA' SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE
NELL'ANNO 2002

(art.11 della L.R. 21 marzo 1995, n.15)

Signor Presidente del Consiglio, Signori Consiglieri regionali

Nel 2003 il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna compie il suo 18° anno d'età. Si può affermare a pieno titolo che l'istituto è entrato nella maggiore età ed ha acquisito la piena capacità d'agire, avendo raggiunto l'idoneità e maturità necessarie per assumere compiutamente tutte le responsabilità che gli sono demandate dall'ordinamento e per promuovere le iniziative più idonee allo svolgimento delle proprie funzioni.

La circostanza mi induce a formulare un breve riepilogo degli aspetti salienti di quanto è stato compiuto in questi anni dai diversi soggetti incaricati della difesa civica, con particolare riferimento al periodo nel quale l'incarico è stato conferito alla scrivente.
Questo excursus mi permetterà di evidenziare gli elementi utili per formulare alcune considerazioni in ordine alla capacità della difesa civica di assumere un ruolo sempre più adeguato agli interessi generali dei cittadini, e nello stesso tempo di fungere da stimolo e propulsore della pubblica amministrazione per la realizzazione dell'interesse pubblico al buon funzionamento delle istituzioni.

1. Bilancio di diciotto anni di difesa civica.

E' interessante notare che la legge regionale n. 37 del 1984, istitutiva del Difensore civico, prevedeva una potestà d'intervento sensibilmente limitata quanto a funzioni, competenza territoriale e destinatari degli interventi. Ciò nonostante, la prassi seguita dai diversi Difensori civici fu costantemente rivolta ad un'applicazione estensiva delle competenze, così da porre in essere interventi anche per casi che, stricto sensu, esulavano dalle loro attribuzioni istituzionali, ma pur sempre in sintonia con la peculiarità propria dell'istituto, di strumento realmente satisfattivo delle legittime aspettative dei cittadini.

In ciò si è evidenziato un primo aspetto della difesa civica, quale strumento in grado di precorrere i tempi, anticipando le soluzioni legislative, e quanto alla sua attitudine a dare soddisfazione nella maniera più piena ed estesa agli interessi singoli e diffusi.

Nel tempo, questa prassi è stata recepita dal legislatore, i poteri d'indagine e d'intervento, anche in forme non precisate, si sono dilatati, dapprima attraverso la nuova normativa introdotta con la legge regionale n. 15 del 1995 - che ha costruito una figura di Difensore civico dotato di più spiccata autonomia e di più ampi poteri d'indagine, d'intervento e di segnalazione - e successivamente attraverso l'attribuzione al Difensore civico regionale, da parte dello Stato, di competenze di carattere generale nei confronti delle amministrazioni statali periferiche (art.16 della legge n. 127/1997), e il trasferimento allo stesso Difensore civico del controllo sostitutivo sugli atti degli enti locali (art.17, comma 45, legge 127/1997).

In parallelo con l'incremento delle competenze attribuite alla figura si sono incrementate in maniera esponenziale le richieste d'intervento: infatti, l'attività di difesa civica, iniziata nel 1985 con 180 istanze formalizzate, è andata crescendo fino a raggiungere nell'anno 2002 il numero rilevante di 1675 interventi, con ciò confermando che la conoscenza e il gradimento dell'istituto sono un elemento ormai acquisito nella cultura della comunità locale.

Al costante afflusso di soggetti richiedenti si è sommato l'impegno crescente derivante dall'attribuzione a questo ufficio della funzione di difesa civica anche a favore dei cittadini di Comuni che si sono convenzionati a questo scopo.

Al momento sono operative 17 convenzioni con i seguenti Enti locali: Bologna, Ravenna, Casalecchio di Reno, Zola Predosa, Budrio, S. Agata Bolognese, Crevalcore, Pieve di Cento, Circondario di Imola composto da: Imola - Castel San Pietro Terme - Castelguelfo – Borgo Tossignano – Castel del Rio – Fontanelice – Mordano – Dozza – Casalfiumanese.

Poiché alcune convenzioni prevedono la presenza di un funzionario presso la sede comunale, è da tenere presente che, per 136 giorni all'anno, un funzionario di questa struttura è fuori sede per tale motivo.

Per rendere più comprensibile la situazione, mediamente ogni settimana un funzionario della struttura è fuori sede per 2,83 giorni.

Come evidenziavo sopra, fin dai primi anni l'attività si è ispirata al principio di rafforzare la tutela dei richiedenti operando anche nei confronti delle amministrazioni sprovviste di Difensore civico. Questa prassi si è instaurata dapprima con richiamo alle regole della buona amministrazione; successivamente, è stata "istituzionalizzata" attraverso la facoltà, riconosciuta al Difensore civico dal 2° comma dell'art.2 della l.r. n. 15/1995, di segnalare eventuali disfunzioni riscontrate presso altre pubbliche amministrazioni, sollecitandone la collaborazione, per il perseguimento delle finalità di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione di cui all'art.97 della Costituzione.

Conseguentemente, la collaborazione della generalità delle amministrazioni pubbliche, che era mancata in taluni casi nei primi anni di attività della difesa civica, in seguito è divenuta pressoché costante e soddisfacente.

Gli interventi segnalati nella presente relazione evidenziano, infatti, come le diverse amministrazioni destinatarie di un reclamo - alle quali mi sono rivolta direttamente qualora sprovviste di Difensore civico, anche se ubicate fuori del territorio regionale - non hanno negato la loro collaborazione, a volte addirittura più puntuale di quella prestata da altre amministrazioni a ciò tenute per legge.

In ciò si è evidenziato un secondo aspetto della difesa civica, quale strumento in grado di promuovere un dialogo virtuoso con la generalità delle amministrazioni pubbliche.

Per contro, l'organizzazione della struttura è rimasta sostanzialmente invariata: infatti, con deliberazione del 7 gennaio 1986, l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale individuava la dotazione organica del Servizio del Difensore civico come segue: un Dirigente della seconda qualifica addetto ad attività funzionali giuridico - amministrative in qualità di Responsabile del servizio; tre Funzionari addetti ad attività giuridico-amministrative; un Istruttore amministrativo; un Ausiliario.

A tutt'oggi, nonostante le mie reiterate richieste in tal senso, l'organico è rimasto sostanzialmente invariato.

Poiché normalmente il ricevimento del pubblico e la trattazione delle singole istanze sono di competenza dei funzionari, lo stesso numero di funzionari deve seguire un numero di interventi che, negli anni, si sono decuplicati: come conseguenza, attualmente la struttura si trova al limite massimo delle proprie capacità, nonostante l'impegno costante di tutti i collaboratori, e senza possibilità di programmare nuove iniziative di lavoro.

Ritengo pertanto non più procrastinabile l'aumento della dotazione organica quanto alle figure di funzionario amministrativo, così da acquisire in pianta stabile personale qualificato ed esperto, poiché qualunque ipotesi di programmazione futura deve essere preceduta da un'attenta analisi delle potenzialità della attuale struttura.

In particolare, attraverso un incremento dell'attuale dimensione della struttura sarà possibile attuare le iniziative per l'attivazione di sedi decentrate presso i capoluoghi di provincia, così da fornire una più efficace tutela civica della popolazione emiliano–romagnola nei confronti delle amministrazioni statali periferiche che ivi hanno la loro sede.

Già nella relazione per l'anno 1985 il Difensore civico, riscontrato l'enorme divario di frequenza tra le istanze provenienti da Bologna e quelle provenienti dalle altre province, suggeriva di istituire punti di ascolto, inviando in loco con una certa sistematicità i propri funzionari.

Un esperimento di questo decentramento fu effettuato dal 1986 al 1990, inviando un giorno al mese un funzionario per ricevere i reclami scritti e orali, che sarebbero stati poi trattati in sede, dapprima presso i Comuni di Ferrara e Piacenza. Negli anni successivi furono attivate analoghe esperienze anche presso gli altri capoluoghi di provincia, in quanto il notevole afflusso di reclami presentato confermava l'opportunità di insistere nell'esperimento.

Sulla base di questa esperienza positiva, la l.r. n. 15 del 1995, innovando sul punto, prevedeva all'art.6, comma 3: *"Il Difensore civico, per assicurare il funzionamento dell'ufficio anche in forma decentrata, può disporre un calendario di presenze periodiche di propri funzionari presso gli uffici periferici della Regione e, previe adeguate intese, degli Enti locali."*
Questa previsione non ha peraltro trovato applicazione.

Ma su questo riferirò più ampiamente al punto n. 5.

2. Quadro normativo sulla difesa civica.

Nell'anno 2002 non sono intervenute disposizioni di legge a livello regionale e statale che in qualche modo si riflettano sulla attività di difesa civica.

Nello stesso tempo sono proseguiti gli incontri con i rappresentanti della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali per una valutazione delle problematiche emergenti e delle iniziative che caratterizzavano i nuovi comuni impegni.

A tale scopo, il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali ha proposto uno schema di risoluzione in materia di difesa civica, che è stato approvato dall'Assemblea Nazionale delle Elette e degli Eletti dei Consigli regionali e delle Province autonome nella sessione tenutasi a Roma il 5 e 6 giugno 2002.

Si tratta di un momento fondamentale per il riconoscimento del ruolo del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e della sua rappresentatività in ambito

europeo e internazionale, che assume una portata di forte innovazione istituzionale e che apre prospettive di riforma.

Con questo documento, il Congresso delle Regioni *"impegna la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome*

1. *Ad adottare le iniziative necessarie affinché ciascun Presidente, d'intesa con i rispettivi Uffici di Presidenza, porti all'esame dell'Assemblea e dei Consigli regionali il presente documento;*

2. *A promuovere il completamento della rete di difesa civica attraverso la sua istituzione in quelle Regioni ancora prive del Difensore civico regionale, riconoscendo al ruolo della difesa civica piena legittimità Statutaria;*

3. *A riformare la legislazione regionale in funzione di più ampie prerogative del Difensore civico in materia di accertamento e valutazione di atti e comportamenti della pubblica amministrazione, di composizione delle controversie, di promozione di atti di riforma e semplificazione amministrativa, raccogliendo il frutto dei più avanzati ordinamenti europei e i risultati del lungo processo anche parlamentare per la creazione di un sistema integrato di difesa civica;*

4. *Ad attivare le più opportune intese con i rappresentati dello Stato e delle Autonomie locali disponibili a dare vita ad un moderno servizio di difesa civica nei confronti di ogni livello della pubblica amministrazione, evitando ogni forma di settorializzazione e consolidando l'organicità delle competenze del Difensore civico regionale anche nei riguardi della amministrazione periferica dello Stato e delle aziende pubbliche nazionali e regionali operanti nelle signore Regioni, e rafforzandone le funzioni attraverso tempestivi poteri di accesso ad ogni documentazione amministrativa, l'esercizio di particolari forme di "controllo sostitutivo" e di sospensiva dell'efficacia degli atti ispirate a sostanziali esigenze di giustizia e garanzia per i cittadini, la sanzionabilità dei comportamenti che si frappongono all'esercizio dell'azione di tutela;*

5. *A determinare, di concerto con gli stessi Enti locali e secondo criteri di sussidiarietà e di coordinamento regionale, gli ambiti territoriali ottimali per l'esercizio delle funzioni di difesa civica, riconoscendo la piena autonomia organizzativa e finanziaria necessaria al loro adeguato svolgimento e disciplinando le modalità per assicurare in ogni realtà l'esercizio della difesa civica anche in forme associative;*

6. *A costituire un gruppo di lavoro tecnico-politico a livello di Congresso delle Regioni, quale strumento di analisi, ricerca e impulso in grado di affiancare lo sforzo di modernizzazione amministrativa e il trasferimento dei risultati ad ogni livello istituzionale, attraverso un costante monitoraggio sulle sperimentazioni e sull'avanzamento della legislazione nelle diverse realtà;*

7. *A riconoscere il ruolo del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome quale interlocutore propulsivo nei processi di sviluppo e consolidamento della difesa civica in ambito nazionale e a sostenerne le iniziative tese*

sia ad integrare la difesa civica italiana nel contesto della difesa civica europea, sia a stabilire efficaci relazioni e ufficiale rappresentanza nei confronti degli organismi internazionali di difesa civica;

8. *A dar corso alle iniziative ritenute utili a progetti di approfondimento scientifico e di pubblicizzazione, anche a livello istituzionale, per una più ampia divulgazione dell'istituto di difesa civica."*

Quale conseguenza dell'approvazione di questa Risoluzione, nell'ottobre è stato costituito un Gruppo di lavoro tecnico-politico per la riforma della difesa civica regionale e locale, finalizzato:

- A realizzare un'indagine sulla legislazione vigente nelle singole Regioni in materia di difesa civica regionale e locale, nonché sui processi di adeguamento e aggiornamento in atto nelle diverse realtà;

- A contribuire ad una moderna e attuale configurazione statutaria della difesa civica regionale e locale, anche sulla scorta dei principi elaborati in sede di dibattito per le riforme istituzionali e per un "sistema" nazionale di tutela, oltre che in documenti e risoluzioni adottate a livello europeo e internazionale;

- A promuovere l'individuazione di fondamentali principi e prerogative della difesa civica, secondo ambiti territoriali ottimali e criteri di autonomia organizzativa e funzionale, formulando proposte utili alla riforma della legislazione regionale e alla diffusione degli strumenti "non giurisdizionali" di tutela;

- A formulare proposte e soluzioni normative che residuano alla competenza legislativa del Parlamento nazionale, in grado di raccordare funzioni e strumenti di tutela agli ordinamenti europei.

Il predetto Gruppo di lavoro, composto tra gli altri di sei Difensori civici designati dal Coordinamento nazionale, è impegnato a favorire, da parte delle Regioni, il più ampio trasferimento delle innovazioni e sperimentazioni in materia e a sostenere, attraverso adeguati supporti conoscitivi, le iniziative volte al completamento della rete regionale di difesa civica.

All'incirca nello stesso periodo veniva costituita, presso il Vice Presidente del Consiglio dei Ministri, una Commissione di studio avente il compito di approfondire le problematiche connesse all'istituzione ed al funzionamento del Difensore civico nazionale, anche nella prospettiva di un'armonizzazione con analoghe istituzioni dei Paesi della Comunità Economica Europea, nonché allo scopo di formulare specifiche proposte normative al riguardo.

La Commissione, che ha concluso i propri lavori il 31 dicembre 2002, ha elaborato una bozza di articolato composto di un solo articolo, da inserire - in un più ampio testo normativo- il quale, ad avviso del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali, desta numerose perplessità.

Lo stesso testo, infatti, in primo luogo non sembra tenere conto dell'esigenza, che la materia richiede, di fare tesoro del bagaglio di esperienze e di dibattiti maturati fino ad oggi in campo nazionale ed internazionale, ed in ogni caso non fornisce alcuna disciplina dei rapporti che in tal modo vanno ad instaurarsi tra i diversi livelli di difesa civica, in particolare tra quella a livello nazionale e quella regionale.

A parte la necessità di prevedere preliminarmente un supporto costituzionale all'istituzione del Difensore civico nazionale, sembra pertanto più opportuna l'adozione di norme di principio, vale a dire una normativa quadro tale da conferire ai diversi livelli di difesa civica carattere di obbligatorietà e di uniformità per quanto attiene ai principi fondamentali.

3. Strategie dell'azione di difesa civica.

L'insieme di criteri e di regole applicati per gli anni precedenti, e già evidenziati nelle precedenti relazioni, sono stati utilizzati anche nell'anno 2002 attraverso l'applicazione al caso concreto del bagaglio di esperienze e di conoscenze acquisite negli anni.

Innanzitutto, nel corso della trattazione del singolo caso è stata mia cura prefigurare indicazioni valide anche in prospettiva per casi analoghi, così da incrementare l'utilità dell'intervento e tentare di prevenire disservizi, prassi e comportamenti non conformi a principi di buon andamento.

Più in generale, ho richiamato l'attenzione dei soggetti preposti alle strutture pubbliche sulla necessità di privilegiare una lettura della norma o del regolamento nella loro accezione più favorevole al cittadino, così rendendo più agevole, per quanto possibile, il soddisfacimento delle richieste, in quanto non espressamente contrarie all'ordinamento vigente.

In proposito occorre tenere presente che il D.P.C.M. 28 novembre 2000 - Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni – prevede all'art.2, comma 6, appunto l'obbligo di agevolare, comunque, lo svolgimento, da parte dei cittadini, delle attività loro consentite, o comunque non contrarie alle norme giuridiche in vigore.

In questo ambito ho riscontrato, infatti, difficoltà di rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione derivanti dall'applicazione, da parte di quest'ultima, delle regole che disciplinano la sua azione in maniera formalistica e burocratica, senza valutare se il comportamento tenuto fosse il più adeguato per il raggiungimento dello scopo prefissato dall'ordinamento.
E', del resto, evidente che la regola non può prevedere tutti i casi concreti in cui l'amministrazione è chiamata ad agire, né può indicare espressamente come la stessa amministrazione deve agire.

Esiste quindi un ambito entro il quale il dirigente, e il dipendente pubblico in genere, deve conformare la sua condotta a principi di semplificazione ed efficienza, in modo da conseguire il risultato in concreto più confacente per l'interesse del cittadino con il minor dispendio di energie, di risorse e di disagio per il destinatario.

A questo proposito ho anche riscontrato che non sempre vengono rispettate le regole più elementari. A titolo di esempio, ho spesso richiamato l'attenzione delle strutture pubbliche sul mancato rispetto dell'obbligo, previsto dall'art.6, 1° comma, lett. d), della legge n. 241/1990, di trasmettere gli atti all'organo competente per l'adozione del provvedimento finale, qualora la struttura adita sia sprovvista della competenza a decidere.

D'altro canto, così come non sono ancora generalizzati i comportamenti idonei a stabilire il giusto rapporto di fiducia e collaborazione con i cittadini, appare episodica la disponibilità della struttura pubblica a fornire tutte le notizie, i suggerimenti e i consigli che possono rendere più agevole all'utente l'accesso al beneficio cui aspira.
E' evidente che ancora non é acquisito nella cultura del pubblico dipendente il convincimento che questi modi di essere rientrano a pieno titolo nei suoi doveri d'ufficio, in quanto costituiscono esplicazione della sua attività lavorativa (così come stabilito dall'art.2, comma 5 del citato Codice di comportamento).

Il panorama complessivo che ho riscontrato nelle pubbliche amministrazioni non è peraltro negativo. Sono lieta di poter affermare che, nel corso di questi anni, ho verificato un miglioramento nel rapporto dialettico che si è instaurato con le amministrazioni, sia quella regionale che le altre pubbliche amministrazioni in genere, con risposte e provvedimenti adottati sollecitamente ed in maniera adeguata.

Anche il rispetto dei tempi di risposta è notevolmente migliorato in questo quinquennio, e solamente per un numero non rilevante di casi ho dovuto insistere con il mio interlocutore. Pure per quanto concerne la convocazione del responsabile del procedimento, sono stati sporadici gli episodi nei quali sono stata costretta ad utilizzare questo rimedio estremo.

La collaborazione prestata è stata, di massima, puntuale anche per quanto riguarda il merito delle risposte fornite, e solo in pochi casi ho dovuto lamentare risposte contenenti motivazioni non adeguate a superare le osservazioni del Difensore civico.

Ho poi ritenuto di attivarmi in taluni casi, anche quando l'operato di un'amministrazione risultava conforme a legge, allorché emergevano aspetti che più propriamente esorbitavano da quelli meramente formali e che meritavano un approfondimento.

Spesso infatti ho verificato che le amministrazioni fanno gravare sui cittadini i loro errori o le loro disfunzioni, pretendendo da costoro, ad esempio, la prova che l'adempimento è stato effettuato o che la richiesta è stata prodotta in termini.

A sua volta il privato, sommerso da una quantità sempre maggiore di adempimenti verso una miriade di amministrazioni, destinatario di una normativa assai farraginosa e a volte troppo complicata, può aver dimenticato i fatti pregressi, può aver smarrito o distrutto le

ricevute degli adempimenti soddisfatti senza doversi trovare, a distanza di anni, di fronte a una reiterazione di richieste alle quali non sa come opporsi.

In tutte queste situazioni, mi sono adoperata affinché venisse tutelata la buona fede del soggetto e il suo legittimo affidamento sulla correttezza dell'operato delle istituzioni.

Per converso, ho ritenuto di attivarmi solamente in presenza di una lesione effettiva dei diritti e degli interessi del singolo, e non per tutelare l'aspetto meramente formale di una posizione soggettiva.

Cerco di spiegarmi meglio con un esempio. Recentemente, nel corso di una trasmissione televisiva di grandissimo ascolto è stato evidenziato che le prescrizioni contenute nella segnaletica stradale sono illegittime qualora la stessa non contenga nel retro alcune indicazioni, ivi compresa quella dell'ordinanza di apposizione.

In particolare, veniva prospettata agli automobilisti la possibilità di contestare le contravvenzioni stradali, quali quelle per divieto di sosta, qualora la relativa segnaletica non fosse in linea con le previsioni contenute nel Codice della Strada.

Puntualmente, il giorno dopo quella certa trasmissione un cittadino mi ha richiesto di intervenire per l'annullamento di una contravvenzione per divieto di sosta in area nella quale la segnaletica stradale era, a suo dire, sprovvista delle prescritte indicazioni.

Ho declinato tale richiesta, in quanto non ritenevo quel certo interesse meritevole di tutela da parte del Difensore civico: infatti, non era in dubbio l'esistenza dell'ordinanza di apposizione del segnale, quanto piuttosto la circostanza che gli estremi dell'ordinanza non erano stati riportati.
In questa situazione, la contestazione era riferibile solamente ad un elemento formale.

Ho ritenuto quindi di dare rilievo al dato, sostanziale, che l'infrazione era avvenuta, e che appariva preminente nel caso l'interesse collettivo ad ottenere una migliore qualità della vita, conseguibile anche attraverso una segnaletica stradale adeguata a tutelare il diritto di tutti ad avere una circolazione stradale ordinata, nonché il diritto di tutti di trovare, a turno, un luogo ove parcheggiare.

Per concludere, ritengo indispensabile formulare un'ultima precisazione, che concerne più propriamente la stesura di questa relazione.

Come già per gli anni scorsi, ho ritenuto meritevoli di segnalazione gli interventi più sintomatici di disfunzioni, oltre a quelli nei quali, pur non avendo raggiunto il risultato auspicabile, l'intervento non è risultato inutile in quanto attraverso esso sono emerse carenze o distorsioni della legge o questioni giuridiche opinabili.

Al riguardo peraltro occorre, ancora un volta, fare una precisazione.

In realtà, nell'esposizione dell'attività svolta da un organo di garanzia quale il Difensore civico vengono in evidenza in massima parte i fattori negativi.

Il rischio insito nella natura stessa di un simile documento è la sovrabbondanza di fattori negativi, le disfunzioni, le chiusure mentali, i torti, che sopravvivono in maniera abnorme nella memoria dei soggetti interessati. D'altro canto, dal punto di vista di coloro che chiedono il mio intervento, accade esattamente ciò che si verifica nei nostri giornali quotidiani: la normalità non fa notizia. Vengono invece portati alla mia attenzione i fatti che fanno notizia, che stigmatizzano disfunzioni e abusi, che costituiscono l'oggetto di denunce e di richieste.

E' d'altro canto agevole intuire che la quantità e qualità degli interventi da me operati nei confronti di una certa amministrazione sono correlati alla qualità e quantità dei servizi dalla stessa prestati: di norma, il numero di casi segnalati è direttamente proporzionale all'entità e alla qualità dell'utenza servita.

In particolare, un'amministrazione che fornisce servizi ad un'utenza molto numerosa ed agguerrita, come succede per le Aziende regionali per il diritto allo studio universitario o per le ACER, inevitabilmente sarà destinataria di interventi del Difensore civico molto maggiori di quelli svolti nei confronti di enti che non gestiscono rapporti così numerosi e problematici.

Questo è, in linea di principio, un aspetto limitativo dell'istituto, perché rischia di far perdere la prospettiva corretta delle situazioni in colui che quotidianamente incontra soltanto elementi di disfunzioni e di cattiva amministrazione, ma rischia soprattutto di ingenerare, in chi legge, un'ingiustificata valutazione negativa sulla complessiva operatività di taluni enti o servizi.

4. Attività operative.

Durante il corso dell'anno 2002 sono state attivate una serie di iniziative che, sulla base dell'esperienza acquisita in passato, erano risultate idonee ad incrementare la visibilità dell'istituto e la sua fruibilità da parte dei soggetti utenti.

Allo scopo sono particolarmente efficaci gli interventi sulle reti televisive locali.

Segnalo in proposito, tra le altre, la mia partecipazione alla trasmissione organizzata dalla rete televisiva Telesanterno – Telecentro, intitolata "Sessanta minuti per conoscere", incentrata sulla figura del Difensore civico, durante la quale sono stati forniti alcuni cenni sulle origini dell'istituto, sul campo d'azione della difesa civica e sull'utilità della stessa allo scopo di fornire ai cittadini uno strumento di tutela delle proprie posizioni giuridiche agile, efficace e privo di formalità e di oneri economici.

Allo stesso modo, in occasione di interviste da parte di quotidiani locali, ho avuto l'occasione di promuovere la conoscenza delle potenzialità offerte dall'istituto, cercando in

tale modo di raggiungere tutti i soggetti, anche quelli di condizioni economiche modeste o con un grado di cultura limitato.

Ho ritenuto particolarmente utile il contatto con i ragazzi delle scuole medie, che mediamente sono più ricettivi e interessati degli adulti alle problematiche dei diritti dei singoli, ed ho instaurato con loro un dialogo su temi concreti, trattato da questi ultimi con semplicità e nello stesso tempo con soddisfazione reciproca.

Sono proseguite le riunioni di coordinamento con i Difensori civici delle altre regioni, nell'ambito del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome. Durante questi incontri, frequenti e fruttuosi, sono state concordate iniziative idonee a rafforzare l'operatività e le prospettive dell'istituto.

Ho anche promosso alcuni incontri con i Difensori civici locali presenti nel territorio della regione per meglio coordinare le reciproche sfere di azione e per scambiarci notizie sulle rispettive esperienze ed iniziative.
Si è trattato di occasioni di arricchimento professionale indispensabili per ciascuno di noi, che si sono aggiunte ai frequenti contatti telefonici ed epistolari.

In svariate occasione ho avuto modo di curare i rapporti a livello istituzionale con le varie autorità pubbliche dei vari enti e amministrazioni, nonché i rapporti con Dirigenti delle varie amministrazioni per ricercare la soluzione di casi concreti o per discutere di miglioramenti a modalità operative.

Ho inoltre partecipato a diversi convegni, in alcuni dei quali sono stata relatrice su problematiche attinenti la difesa civica.

Nell'ottobre del 2002 si è insediata la Commissione per i procedimenti referendari e d'iniziativa popolare prevista dalla legge regionale n. 34/1999, della quale sono Presidente.
Quale primo adempimento, la Commissione ha approvato il Regolamento interno che disciplina il proprio funzionamento.

La Commissione ha altresì preso in esame, riconoscendola ammissibile, la proposta di legge regionale concernente "Istituzione del Parco della Vena del Gesso Romagnola", iniziativa esercitata dalla Provincia di Bologna, Provincia di Ravenna, Comuni di Casola Valsenio, Riolo Terme, Brisighella, Fontanelice, Casalfiumanese e dalle Comunità Montane dell'Appennino Faentino e della Valle del Santerno.

Nel corso dei suoi lavori la Commissione ha riscontrato che alcune disposizioni della legge regionale n. 34/1999 appaiono problematiche per un corretto funzionamento della sua attività: conseguentemente, dopo un approfondito lavoro di rielaborazione a questo scopo, ha segnalato all'Ufficio di Presidenza l'opportunità di modificare queste stesse disposizioni, inviando a tale fine una proposta di riforma.

E' stata altresì attivata un'iniziativa che, benché propriamente non rientrante tra le competenze demandate dalla legge al Difensore civico regionale, appariva tuttavia

opportuna per assicurare una maggior tutela ai cittadini emiliano-romagnoli e, in ultima analisi, per migliorare l'efficienza delle amministrazioni stesse.

Questa iniziativa, seguita personalmente dal Responsabile del Servizio del Difensore civico, dott. Stefano Sandorfi, era rivolta a sensibilizzare gli Enti locali sulla possibilità, loro offerta dall'art.10 della legge regionale n. 11/2001, di accedere ai contributi regionali previsti per lo sviluppo delle gestioni associate qualora attivino il servizio di difesa civica comunale in forma associata.

Al riguardo, con una nota indirizzata ai Sindaci del Comuni della regione, nonché ai Presidenti delle Comunità Montane e ai Presidenti delle Amministrazioni provinciali, sono state fornite tutte le indicazioni e i suggerimenti ritenuti necessari, ed è stata assicurata la disponibilità di questo ufficio a definire le modalità funzionali e organizzative propedeutiche all'attivazione in forma associata del servizio di difesa civica.

Sono stati anche coinvolti nell'operazione i Difensori civici presenti sul territorio regionale, invitandoli a collaborare allo stesso fine.

In alcune provincie, inoltre, sono stati organizzati incontri con i rappresentanti degli Enti interessati, allo scopo di fornire ulteriori chiarimenti e materiale di supporto.

Infine, ho ritenuto mio preciso obbligo fornire un contributo specifico alla predisposizione e messa a punto delle disposizioni del nuovo Statuto regionale in materia di difesa civica.

A questo fine ho incontrato i Presidenti dei Gruppi consiliari, fornendo loro il documento elaborato dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e offrendo la mia disponibilità ad approfondire questo argomento.

Ho anche partecipato attivamente ad alcune udienze conoscitive promosse dalla Commissione Statuto, fornendo altresì spunti di riflessione nonché un'ipotesi di disciplina della figura del Difensore civico regionale.

5. Proposte operative.

Preliminarmente desidero sottolineare che il Difensore civico regionale è stato istituito per tutelare i soggetti lesi da comportamenti o provvedimenti adottati dall'amministrazione regionale e dagli altri enti elencati all'art.2, comma 1, lett. b), c) e d) della legge regionale n. 15 del 1995.

Allo stesso Difensore civico il Parlamento ha poi attribuito, con l'art.16 della legge n. 127 del 1997, la competenza a tutelare questi soggetti attraverso l'esercizio delle medesime funzioni nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato.

A fronte di questi compiti primari e ineludibili si verifica, invece, che gli interventi posti in essere sono riferibili solo in minima parte a comportamenti o provvedimenti dell'amministrazione regionale, degli altri enti regionali e delle Aziende USL e Ospedaliere, e ugualmente scarsi sono gli interventi attuati nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato.

Infatti, se si verificano i dati contenuti nella presente relazione, rispetto alle 1675 istanze formalizzate, solamente 248 (pari al 14,80%), sono riferibili ad interventi nei confronti dell'amministrazione regionale, degli altri enti regionali e delle Aziende USL e Ospedaliere, e soltanto 297 (pari al 17,79%) sono gli interventi attuati nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato.

Questa anomalia, del resto, emerge anche per gli anni precedenti ed è comune all'attività dei Difensori civici che mi hanno preceduta. A riprova, evidenzio che anche nell'anno 2001, rispetto alle 1409 istanze formalizzate, solamente 236 - pari al 16,75% - erano riferibili ad interventi nei confronti dell'amministrazione regionale, degli altri enti regionali e delle Aziende USL e Ospedaliere, e soltanto 291 - pari al 20,65% - erano gli interventi attuati nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato.

Tutti gli altri interventi sono stati posti in essere quale Difensore civico di taluni Comuni, in base a convenzioni stipulate con gli stessi, oppure sono ricollegabili ad attività svolte nei confronti di altri enti e pubbliche amministrazioni, in via di collaborazione per il perseguimento di finalità di buona amministrazione, ex art. 2, 2° comma, della l.r. n. 15/1995.

Sottolineo questo dato perché ritengo che una riflessione sulla figura e sull'operatività del Difensore civico debba in primis tendere a conferire un rilievo preminente alle sue competenze primarie.

A questo dato si ricollega un'ulteriore, significativa riflessione: attualmente la struttura del Difensore civico regionale opera soprattutto in favore dei soggetti presenti sul territorio bolognese, ove ha sede l'ufficio del Difensore civico regionale e, in maniera sempre decrescente man mano che ci si allontana dall'epicentro, in favore dei residenti nelle altre province.

E' sintomatico, a questo proposito, che dalle province poste alle estremità del territorio regionale pervengano pochissime richieste di intervento nei confronti delle amministrazioni statali periferiche, per le quali, come ho detto sopra, esiste una competenza diretta del Difensore civico regionale: a riprova di ciò, segnalo che nel corso dell'anno 2002 le richieste pervenute dalla provincia di Piacenza assommano a 9, e 16 sono quelle provenienti dalla provincia di Rimini.

Poiché non è ipotizzabile che in quelle sedi l'efficienza delle amministrazioni statali periferiche sia superiore alla media riscontrabile nelle altre province, è da presumere che si tratti piuttosto del sintomo di un "distacco" tra il Difensore civico regionale e la comunità, quale conseguenza di distanze che non consentono agli interessati di accedere direttamente al servizio di difesa civica e a questo ufficio di svolgere pienamente le funzioni che la legge obbligatoriamente gli attribuisce.

Nella mia esperienza quotidiana ho, infatti, rilevato che coloro che si rivolgono a noi avvertono la necessità di ricevere innanzitutto una puntuale indicazione, in tempo reale, sulle possibili soluzioni della loro vicenda, oltre ovviamente ad un intervento tempestivo ed efficace: i soggetti che si rivolgono al Difensore civico ricercano in primo luogo il contatto diretto, personale, attraverso il quale ottenere un'indicazione immediata sulle possibili soluzioni del proprio problema. Solo in via eventuale e quando non è possibile altrimenti, i soggetti, soprattutto se deboli e scarsamente integrati, ricorrono al mezzo scritto o al contatto telefonico.

La maggiore o minore accessibilità del servizio di difesa civica si traduce, inoltre, nell'impossibilità per il Difensore civico regionale di tutelare allo stesso modo i soggetti presenti sul territorio della nostra regione, consentendogli di intervenire solo episodicamente a favore dei cittadini delle altre province.

Sarebbe pertanto necessario superare questa situazione di "distacco" attraverso l'istituzione di sedi decentrate, localizzando cioè una struttura del Difensore civico regionale anche nei capoluoghi di provincia.

Ritengo, infatti, che anche per la difesa civica valga, ed a maggior ragione, la medesima esigenza di decentramento per la quale a suo tempo è stata prevista, ad esempio, l'istituzione dei Servizi Provinciali Agricoltura o dei Servizi provinciali Difesa del Suolo.

Se si vuole giungere ad un servizio reso in condizioni di parità per tutti i cittadini emiliano-romagnoli, un servizio veramente efficiente in quanto vicino alle problematiche delle pubbliche amministrazioni, in primis quelle statali - sulla cui attività fino ad oggi non è stato possibile incidere se non in minimo grado - è indispensabile costituire anche in provincia una struttura a disposizione del pubblico per ogni richiesta di difesa civica.

Tale struttura potrebbe essere composta anche da un solo collaboratore regionale presente in loco, funzionalmente dipendente dal Difensore civico regionale, in grado di gestire le prime richieste di intervento e di svolgere un'attività di supporto ad un funzionario dello stesso Difensore civico regionale il quale, a sua volta, assicurerebbe una presenza periodica per gli interventi più delicati e problematici.

Richiamo a questo proposito l'esperienza attuata dall'avv. Falqui Massidda, primo Difensore civico regionale, di inviare con cadenza prestabilita un funzionario regionale presso i vari capoluoghi: secondo i dati e le notizie che ho raccolto, l'esperienza fu molto positiva a Piacenza, dove era stata posta a disposizione una persona che riceveva le istanze, teneva i contatti con la sede di Bologna e riservava le questioni più complesse al momento di presenza del funzionario del Difensore civico.

Nelle altre province, al contrario, in assenza di un collettore stabile di queste istanze, le richieste di intervento risultarono scarse.

Una riflessione ulteriore circa l'attività attualmente prestata da questo Difensore civico riguarda la qualità del servizio reso in favore dei cittadini emiliano - romagnoli.

E' indubbio che il numero di soggetti che richiedono di essere tutelati nei confronti della pubblica amministrazione è in costante aumento, ma questa linea di tendenza, che è positiva, non lo è a mio parere in misura sufficiente, in quanto risponde solo in minima parte alle reali esigenze di tutela che si riscontrano quotidianamente attraverso i contatti con il pubblico e dietro le carte.

Ho spesso avuto modo di rilevare, infatti, che molte questioni di carattere generale sono state portate alla mia attenzione da uno o più soggetti isolati, mentre altri, ugualmente coinvolti, non hanno saputo o compreso che potevano utilizzare lo strumento del Difensore civico.

A questo proposito, se in alcuni casi dalla risoluzione positiva di determinati problemi hanno potuto trarre beneficio anche altri soggetti interessati, non altrettanto purtroppo si è verificato in altre fattispecie, che pure avevano una valenza di carattere generale.

Più in linea generale, avverto la sensazione che in molti casi l'intervento del Difensore civico, così come avviene oggi, funzioni come una "segnalazione" per la soluzione della singola posizione, che lascia invariata la situazione problematica che sta a monte dei ritardi e dei disservizi.

Occorrerebbe, a questo proposito, monitorare la qualità e l'efficacia dell'attività posta in essere dalla pubblica amministrazione per potere successivamente procedere ad interventi d'ufficio, a valenza generale, sui settori di maggiore impatto sociale quali la sanità, i servizi sociali, l'edilizia residenziale pubblica, l'ambiente, i trasporti e i servizi pubblici in generale.

E' comunque indispensabile ripensare quali possano essere le modalità di intervento del Difensore civico regionale per renderle idonee ad incidere sull'attività amministrativa dell'ente, e non sul singolo atto, così da prevenire i problemi esistenti presso quella certa amministrazione, piuttosto che intervenire successivamente, a cose fatte, in relazione al singolo episodio di disservizio.

I dati e le considerazioni così esposti costituiscono – a mio parere - la base indispensabile per una prima riflessione sui possibili sviluppi futuri dell'attività del Difensore civico regionale e sulle scelte operative che è necessario adottare di conseguenza.

Essi dimostrano che la situazione attuale non può ritenersi del tutto soddisfacente ed impongono un ripensamento dell'operatività del Difensore civico regionale, così da consentire all'istituto di soddisfare effettivamente le legittime aspettative di tutti i soggetti presenti sul territorio della nostra regione.

E' infatti necessario operare uno sforzo per definire le linee di sviluppo della struttura organizzativa e per conformarle a quelle che saranno prevedibilmente le future necessità, adeguando a tale scopo le risorse organizzative ed umane a disposizione della stessa.

Mi riallaccio qui alle considerazioni svolte al punto uno della presente relazione quanto alle dimensioni dell'organico, rimaste invariate negli anni a fronte dell'incremento di funzioni e di mole di lavoro, dal momento che ogni ipotesi di programmazione futura deve essere accompagnata da una riflessione preliminare sulle potenzialità della struttura.

In base alla mia esperienza ritengo di poter affermare che l'attuale dimensione della struttura non consente il miglioramento qualitativo e quantitativo delle prestazioni rese e il raggiungimento di obiettivi ulteriori e che, qualora non si provveda in breve ad un suo potenziamento, ogni iniziativa per meglio qualificare e diversificare le offerte di difesa civica oggi messe a disposizione dell'utenza e delle amministrazioni pubbliche destinatarie degli interventi sarà destinata all'insuccesso.

Si rende pertanto opportuno adottare sin d'ora le opportune iniziative affinché il Servizio del Difensore civico possa disporre, in tempi relativamente brevi, delle unità di personale indispensabili per il raggiungimento di una più efficace tutela civica della popolazione emiliano-romagnola.

Sottolineo a questo proposito che, per tentare di costruire un punto di partenza certo per future iniziative, occorre assicurare una presenza stabile e selezionata di personale: infatti, una soluzione adeguata non può essere ricercata con l'avvalimento di unità a tempo determinato le quali, in quanto provvisorie ed eventuali, possono essere ritenute adeguate a contribuire in maniera significativa a questo scopo soltanto per brevi periodi e per contingenze non programmabili.

6. Dati statistici.

Nel corso dell'anno 2002 gli **interventi** di difesa civica complessivamente posti in essere per la tutela di soggetti che si sono ritenuti lesi da provvedimenti, atti, fatti e comportamenti ritardati, omessi o irregolarmente compiuti da uffici o servizi pubblici sono stati n. **1675**, come sotto evidenziati.

➢ **Incremento** degli interventi nel corso degli **ultimi cinque anni**

1997	1998	1999	2000	2001	2002
738	776	1218	1243	1409	1675

➢ Dei 1675 interventi trattati nel 2002, **si segnalano** n. 10 avviati d'Ufficio su indicazione di articoli di stampa: - 5 nei confronti dell'Amministrazione comunale di Bologna, 4 nei confronti di Amministrazioni statali periferiche e 1 nei confronti dell'Azienda Ospedaliera di Ferrara -.

➢ Le **richieste** di intervento sono **pervenute da**

Bologna	Ferrara	Forli' Cesena	Modena	Parma	Piacenza	Ravenna	Reggio Emilia	Rimini	Altre
861	39	27	27	14	9	635	14	16	33

➢ Le richieste d'intervento hanno interessato i seguenti **Enti**

ENTI	Procedimenti
Regione/Enti Regionali/AUSL	248
Comuni convenzionati	594
Comuni non convenzionati	213
Amministrazioni periferiche dello Stato Aziende erogatrici Servizi Pubblici	297
Richieste nomina di Commissario ad "acta"	5
Reclami di competenza di altro Difensore Civico o altra Autorità	57
Richieste di controllo di legittimità di deliberazioni di Enti Locali	=
Questioni private	261
TOTALE	1675

➢ I **procedimenti** posti in essere nei **confronti** dell'**amministrazione regionale**, di **enti, istituti, consorzi ed aziende dipendenti o sottoposti a vigilanza o controllo**(n. **248**), sono così classificati **per materia**

Materia d'intervento	Procedimenti
Ambiente (difesa/tutela)	30
Autocertificazione	1
Commercio	1
Concorsi	2
Consorzi Bonifica	17
Contributi pubblici	6
Differimento e diniego accesso atti	2
Diritto all'informazione ed accesso atti	14
Diritto allo studio	12
Edilizia residenziale	52
Patrimonio regionale	2
Procedimento amministrativo	1
Sanita'	88
Altre materie	20
TOTALE	248

➢ I **procedimenti** posti in essere nei **confronti** di **Enti locali non convenzionati** (n. 213) sono così classificati **per materia**

Materia d'intervento	Procedimenti
Ambiente – Igiene pubblica	7
Anagrafe	2
Cimiteri	4
Concorsi locali	5
Contributi pubblici	4
Diritto all'informazione ed accesso atti	13
Espropriazioni	2
Glardini/Parchi/Flora e Fauna	14
Opere Lavori pubblici	21
Polizia Municipale – Traffico	43
Sanzioni Amministrative	6
Servizi Sociali	16
Tributi locali	17
Turismo	2
Urbanistica/Edilizia	35
Viabilita'/Traffico	5
Altre materie	17
TOTALE	213

➢ I **procedimenti** posti in essere nei **confronti** di **Amministrazioni** dello **Stato e** di **Aziende** erogatrici **Servizi Pubblici**, (n. **297**), sono così distinti **per Enti**:

Enti Statali / Aziende Servizi Pubblici	Procedimenti
Agenzia Demanio	2
Agenzia Entrate	31
Amministrazione Provinciale Bologna	1
Anas	1
Aziende erogatrici Servizi Pubblici	64
Enti previdenziali	56
Ministero Ambiente	3
Ministero Attivita' Produttive	1
Ministero Beni Culturali	4
Ministero Difesa	3
Ministero Finanze	3
Ministero Industria	1
Ministero Interno	34
Ministero Istruzione	15
Ministero Politiche Agricole e Forestali	1
Ministero Salute	1
Ministero Trasporti	8
Organi di Giustizia	58
Altri procedimenti per Diritto all'informazione ed accesso agli atti	10
TOTALE	297

➢ I **procedimenti** posti in essere in base alle vigenti convenzioni nei **confronti** dei 17 **Comuni convenzionati** con il Difensore Civico della Regione (n. **594**), sono così ripartiti **per Enti**

Comuni convenzionati	Procedimenti
Bologna	241
Ravenna	262
Casaleccchio di Reno	25
Zola Predosa	14
Budrio	7
Crevalcore	4
Pieve di Cento	3
Sant'Agata Bolognese	3
Imola	18
Castel San Pietro Terme	13
Dozza	3
Casalfiumanese	1
Borgo Tossignano	=
Castel del Rio	=
Castel Guelfo	=
Fontanelice	=
Mordano	=
TOTALE	594

➢ Dei 1675 **procedimenti** complessivamente trattati nel corso dell'anno, sono stati **definiti** n. **1512** procedimenti, con i seguenti **esiti**

♦ **Positivo**	**n. 998**
• La P.A. ha accolto la tesi del Difensore Civico	**n. 50**
• La Pubblica Amministrazione ha collaborato	**n. 279**
• Fornite le informazioni e i chiarimenti richiesti dal cittadino	**n. 669**
♦ **Negativo**	**n. 76**
• Per infondatezza del reclamo	**n. 64**
• Con dissenso non motivato e non condiviso dal Difensore Civico	**n. 9**
• Con dissenso motivato e non condiviso dal Difensore Civico	**n. 3**
♦ **Archiviato**	**n. 438**
• Per inammissibilità del reclami	**n. 60**
• Trasmessi per competenza ad altro Difensore Civico o ad altra autorità	**n. 50**
• Per rinuncia alla richiesta d'intervento da parte degli interessati	**n. 67**
• Questioni private	**n. 261**

7. Casistica di alcuni interventi effettuati nei confronti delle strutture regionali nonché degli Enti, Istituti, Consorzi o Aziende di cui all'art. 2, comma 1, lettere b), c) e d) della L. R. n. 15 del 1995.

Descrivo alcuni interventi, tra quelli posti in essere nell'anno 2002, che appaiono più significativi dell'attività svolta nei confronti delle strutture regionali nonché degli Enti, Istituti, Consorzi o Aziende di cui all'art.2, comma 1, lettere b), c) e d) della L. R. n. 15 del 1995.

- **Regione Emilia-Romagna – Direzione Generale Programmazione Territoriale e Sistemi di Mobilità – Servizio Riqualificazione Urbana.**

  N. 1228/2002

Riferisco di un episodio nel quale ho riscontrato che il funzionamento dell'organizzazione amministrativa regionale è stato in grado di superare le farraginosità e le complessità caratterizzanti il nostro sistema amministrativo, così da fornire al cittadino i benefici al lui spettanti.

Una signora residente in un comune della provincia di Piacenza, alla quale l'alluvione del novembre 2000 aveva spazzato via la roulotte ed il bungalow, mi chiedeva di aiutarla ad ottenere il contributo previsto: infatti, nonostante avesse presentato richiesta alla fine di quell'anno, ancora non aveva avuto nessuna risposta concreta, a differenza di numerosi altri campeggiatori.

Alla mia richiesta il Comune rispondeva che la pratica era stata mandata alla Provincia di Piacenza, alla quale la Regione Emilia-Romagna aveva assegnato i fondi per l'erogazione del beneficio.

Chiedevo allora ragguagli alla Provincia di Piacenza, ma quest'ultima mi faceva presente che le province non erano competenti in materia di erogazione di contributi a privati cittadini, in quanto incaricate dell'istruttoria delle richieste di contributo, nonché della concessione ed erogazione, limitatamente alle domande delle imprese industriali, artigiane, alberghiere e commerciali e di servizi, e simili.

Poiché l'istanza della signora non rientrava nell'elenco dei titolari di attività produttive, non era stato possibile concederle alcun contributo. La competenza al riguardo era invece dei Comuni nel cui ambito erano ubicati i beni danneggiati.

Prospettavo allora la situazione al Servizio Riqualificazione Urbana per ricercare un rimedio alla situazione nella quale la signora, senza sua colpa, era venuta a trovarsi.

Il Servizio, nel confermare che il nominativo dell'interessata non risultava tra l'elenco di soggetti privati richiedenti il contributo inviato da quel comune, mi ha prospettato di recente la possibilità di un riesame delle domande di contributo non correttamente istruite a suo tempo, alla luce di nuove disposizioni di legge recentemente sopravvenute.

La domanda della signora, unitamente ad altre nella stessa situazione, sarà pertanto valutata nuovamente, con presumibile esito positivo.

- **Regione Emilia-Romagna - Direzione Generale Sanità – Servizio Veterinario e Igiene degli Alimenti.**

N. 369/2002

Anche questo episodio, conclusosi positivamente, è la riprova che, pur nella limitatezza dei poteri e delle facoltà attribuite al Difensore civico, è possibile conseguire risultati eccellenti purché vi sia la disponibilità e la collaborazione da parte dei soggetti preposti alle strutture amministrative.

La Federazione Regionale Coltivatori Diretti dell'Emilia-Romagna mi prospettava una serie di problemi collegati alla gestione dell'anagrafe bovina la quale, come è noto, oltre a consentire agli allevatori di beneficiare dei premi comunitari, è fondamentale per garantire la sicurezza alimentare.

L'anagrafe bovina è strutturata su un modello triangolare: alla base le dichiarazioni degli allevatori e dei macellatori, al vertice la Banca Dati Nazionale, gestita dall'Istituto Zooprofilattico di Teramo, dove le dichiarazioni devono essere inviate a cura dei Servizi Veterinari delle Aziende UU.SS.LL e dove tutti i dati devono incrociarsi per essere convalidati. Sulla base dei dati così riscontrati, l'AGEA - Agenzia per le erogazioni in agricoltura, provvede a pagare i premi comunitari secondo quanto stabilito dalle norme di gestione e di controllo dettate dall'Unione Europea.

La Coldiretti lamentava che non sempre i Servizi Veterinari trasmettevano questi dati in tempi celeri; a ciò andavano aggiunte la carenza di istruzioni univoche sull'utilizzo dei programmi, i ritardi e le omissioni di registrazioni dal parte delle stesse UU.SS.LL. ed infine la loro incapacità di correggere gli errori effettuati.

Il danno derivante agli allevatori ed ai macellatori dalle disfunzioni che si verificavano nel nostro territorio era, a suo dire, enorme, e non solo in termini di mancata percezione dei premi comunitari quanto piuttosto per il mancato riscontro dei bovini nella Banca Dati Nazionale, che determinava l'impossibilità di mantenere la "tracciabilità" dei capi presenti nel nostro territorio.

La Coldiretti quantificava questi danni nell'ordine di un milione di euro, oltre ad altri danni indubbi ma non altrettanto facilmente quantificabili.

La situazione prospettata appariva estremamente seria, e tale da necessitare un intervento immediato: pertanto, nel giro di alcuni giorni indicevo una riunione con i rappresentati della Coldiretti, il Responsabile del Servizio Veterinario e Igiene degli alimenti della Regione Emilia-

Romagna e i Direttori Generali delle Aziende UU.SS.LL., per individuare con tempestività soluzioni adeguate in vista dell'imminente scadenza dei termini entro i quali i dati dovevano essere elaborati dalla Banca Dati Nazionale.

Durante questa riunione veniva effettuato un consuntivo delle problematiche lamentate, e si riscontrava che, rispetto al momento nel quale la Coldiretti aveva formulato i propri rilievi, già si era verificato un significativo miglioramento nella gestione dei dati dell'anagrafe bovina.

Questa constatazione, unitamente alla presa d'atto delle iniziative che nel frattempo la Regione Emilia-Romagna aveva predisposto sia nei confronti di AGEA per risolvere i problemi di tempi e modalità di correzione degli errori, sia a livello delle Aziende UU.SS.LL. per conseguire una migliore gestione dei dati, ha portato i rappresentati della Federazione Coldiretti a ritenere sostanzialmente raggiunta la finalità che stava alla base della loro richiesta di intervento.

Ho preso atto con soddisfazione della positiva soluzione della vertenza, resa possibile soprattutto per la piena collaborazione e disponibilità prestate dal Responsabile del Servizio Veterinario e Igiene degli Alimenti.

- **Regione Emilia-Romagna – Assessorato alle Politiche sociali. Immigrazione. Progetto giovani. Cooperazione internazionale.**

N. 2/2000

Nelle precedenti relazioni sull'attività svolta negli anni 2000 e 2001 davo conto di un intervento diretto a far riconoscere che la pensione di invalidità civile e l'assegno di accompagnamento non sono computabili tra gli emolumenti che concorrono a formare il reddito degli utenti disabili assistiti dai presidi socio - sanitari.

Tale principio, direttamente desumibile dall'art.34, 2° comma, del D.P.R. n. 601/1973 - Disciplina delle agevolazioni tributarie, è stato inequivocabilmente sancito dal D.Lgs. n. 109/1998 e successive modificazioni ed integrazioni, e ribadito con legge n. 328/2000 – Legge quadro sull'assistenza.

A seguito delle mie sollecitazioni, iniziate nel marzo 2000, l'amministrazione regionale nell'aprile 2001 aveva adeguato la preesistente direttiva nella materia, stabilendo in via transitoria che la valutazione della situazione reddituale degli utenti venisse effettuata, da parte degli enti erogatori, con esclusione dell'assegno di accompagnamento e della pensione di invalidità civile.

Restava peraltro irrisolto il problema del periodo pregresso, nel quale, essendo state computate nel coacervo dei redditi le predette indennità, erano state richieste ai disabili somme eccedenti quanto da loro dovuto.

In questa situazione ho richiamato ripetutamente l'attenzione del Responsabile del procedimento sull'obbligo, incombente sull'amministrazione regionale, di fornire indicazioni agli enti

erogatori delle prestazioni assistenziali anche in ordine alla necessità di restituire agli interessati gli importi richiesti senza titolo per il passato, quanto meno dall'entrata in vigore del D. Lgs.108/1998

Tale attività rientra, infatti, a pieno titolo nelle funzioni di coordinamento ed indirizzo che le Regioni esercitano ai sensi dell'art.8 della legge n. 328/2000, al fine di dare corretta ed omogenea attuazione alla normativa vigente, attraverso comportamenti omogenei degli enti erogatori nei confronti degli utenti degli interventi socio - sanitari.

Purtroppo, l'amministrazione ha ribadito la propria indisponibilità ad accogliere le mie sollecitazioni, ritenendo di aver provveduto ad assolvere alle proprie funzioni di indirizzo e coordinamento attraverso le indicazioni contenute nella direttiva n. 474 del 2001.

Tale conclusione mi lascia l'amaro in bocca. Questo silenzio, infatti, piuttosto che "favorire l'omogenea applicazione sul territorio regionale di quanto previsto dal D. Lgs. 109/1998 e successive modifiche e integrazioni", come sostenuto dall'amministrazione regionale, consente agli enti erogatori delle prestazioni di adottare una qualsivoglia soluzione: alcuni infatti hanno negato il diritto al rimborso, altri, pochi, hanno rimborsato tali somme, altri, infine, affermano di essere in attesa delle indicazioni che l'amministrazione regionale ritiene non di propria spettanza.

- **Regione Emilia-Romagna – Assessorato alle Politiche sociali. Immigrazione. Progetto giovani. Cooperazione internazionale.**

  N. 244/2002

Due coniugi che ospitavano ed assistevano le proprie anziane madri, richiedevano al Servizio Assistenza Anziani dell'Azienda USL di Ravenna la corresponsione dell'assegno di cura per entrambe le signore.

L'Azienda USL negava gli assegni in parola poiché il reddito familiare complessivo era superiore ai limiti stabiliti dalla Regione Emilia-Romagna.

Richiesta di intervenire, osservavo che la soluzione data appariva alquanto semplicistica: infatti, le fasce di reddito per l'erogazione dell'assegno di cura sono state stabilite in relazione alle prestazioni assistenziali fornite ad un solo anziano. Quando però, come nel caso in esame, gli anziani da assistere sono due (o più), ritenevo evidente che il criterio da adottare dovesse essere riconsiderato, eventualmente dividendo il reddito complessivo del nucleo familiare per il numero di anziani assistiti.

Occorre, infatti, considerare che la finalità dell'assegno di cura è quella di sostenere le famiglie che mantengono nel proprio contesto l'anziano non autosufficiente, riconoscendo il lavoro di cura nei confronti dell'anziano non autosufficiente, ed evitando o posticipando in tal modo il ricovero dello stesso anziano nei servizi socio - sanitari residenziali.

Appariva di tutto evidenza, pertanto, che il diverso impegno sostenuto per le cure e le spese occorrenti per l'assistenza di due o più anziani imponeva l'anzidetta divisione del reddito complessivo ai fini della verifica del superamento, o meno, dei limiti di reddito stabiliti.

Poiché riscontravo che nella direttiva regionale in materia non esistevano indicazioni sul punto, ritenendo che quella a me prospettata non fosse una situazione eccezionale, e che tanto più di frequente si sarebbe presentata in futuro - nella prospettiva di un accrescimento della durata della vita media- richiamata pertanto la valenza generale della fattispecie chiedevo al Responsabile del Servizio Servizi Socio - Sanitari della Regione di esprimere il proprio avviso.

L'Azienda USL intanto sospendeva le proprie decisioni in attesa del predetto parere.

Nel condividere le mie argomentazioni, il predetto Dirigente regionale faceva presente che, a suo tempo, aveva prospettato all'Azienda USL di Ravenna la possibilità di adottare un diverso calcolo dei redditi familiari in presenza di più anziani ai quali assicurare gli interventi di cura.

Lo stesso assicurava comunque che entro breve tempo, in sede di predisposizione delle circolari applicative della legge regionale di riforma dell'assistenza, entrata in vigore in questi giorni, saranno fornite apposite indicazioni operative, idonee a dirimere queste e altre consimili situazioni particolari.

- **Regione Emilia-Romagna – Assessorato alle Politiche sociali. Immigrazione. Progetto giovani. Cooperazione internazionale.**

  N. 899/2002

Il Presidente regionale dell'Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei sordomuti mi faceva presente la situazione in cui egli si era venuto a trovare in occasione dell'espletamento delle sue funzioni quale componente della Consulta regionale per le politiche a favore delle persone disabili di cui alla legge regionale n. 29 del 1997.

L'Ente, infatti, aveva richiesto all'Assessorato regionale competente la disponibilità a mettere a disposizione un interprete LIS in occasione delle sedute della Consulta, con spesa a carico dell'amministrazione regionale, appunto per consentire alle associazione rappresentative dei sordomuti di prendere attivamente parte al dibattito.

L'Amministrazione regionale aveva però fatto presente che, ove l'Ente intendesse avvalersi del servizio di interpretariato, si sarebbe dovuto fare carico della relativa spesa.

Chiedevo allora all'Amministrazione di riesaminare la questione, evidenziando nel contempo che la mancanza di un simile ausilio avrebbe costretto le associazioni di persone portatrici di handicap – già poste in una situazione svantaggiata - ad accollarsi il costo di un servizio ulteriore per porsi nelle medesime condizioni dei soggetti non disabili.

Rilevavo a tal proposito che una scelta di questo tipo appariva in contrasto con lo spirito della normativa contenuta nella legge regionale n. 29/1997, diretta a garantire un'efficace tutela ed

integrazione dei soggetti disabili: infatti, la mancata predisposizione del servizio di interpretariato, oltre a rendere vana la partecipazione dei rappresentanti dei sordomuti alle sedute della Consulta, aumentava la situazione di disagio delle persone menomate nell'udito e nella parola.

La mia sollecitazione veniva recepita e mi veniva assicurato l'avvio di tale supporto a partire dall'anno 2003.

- **Regione Emilia-Romagna – Direzione Generale Ambiente, Difesa del Suolo e della Costa – Direzione Generale Agricoltura.**

  N. 991/2002

Un Consigliere dell'Amministrazione provinciale di Reggio Emilia mi segnalava che il Parco Regionale dell'Alto Appennino Reggiano è tuttora sprovvisto del Regolamento del Parco che disciplina le attività consentite. Egli faceva anche presente che, pur in assenza del Regolamento, nelle zone di pre - parco, veniva consentito l'esercizio dell'attività venatoria, in contrasto con il comma 2 dell'art.7 della l.r. n. 20 del 1988, il quale prevede che *"nelle zone di pre-parco l'esercizio venatorio è ammesso in regime di caccia controllata secondo le modalità stabilite dal regolamento del parco"*.

Verificavo allora che il Regolamento in parola, ricompreso tra gli strumenti di pianificazione individuati dalla l.r. n. 20/1988, deve essere adottato dall'ente di gestione del parco ed approvato dalla provincia entro 180 giorni dall'approvazione del Piano territoriale del parco, al fine di definire, nel quadro delle prescrizioni del Piano territoriale del parco, i criteri per l'accesso a particolari aree del parco e per l'utilizzo delle sue risorse naturali.

Nella fattispecie, peraltro, non si era ancora concluso l'iter procedurale di approvazione del Piano territoriale del Parco stesso, da considerarsi propedeutico all'elaborazione del Regolamento che disciplina le attività consentite, in quanto la Provincia di Reggio Emilia non aveva ancora recepito le richieste di modifica, integrazioni e chiarimenti formulate nel 1998 dalla Giunta regionale in sede di approvazione del predetto strumento urbanistico.

Stante il lungo tempo trascorso, invitavo allora le Direzioni Generali competenti ad attivarsi per l'ultimazione delle fasi procedurali connesse all'approvazione del predetto Piano, eventualmente anche attraverso l'esercizio dei poteri sostitutivi, assegnati alla Regione dalla citata l.r. 11/88 per il caso di inerzia nelle fasi di elaborazione, adozione e controdeduzioni del Piano territoriale del Parco.

Le Direzioni Generali hanno pertanto sollecitato l'Amministrazione provinciale di Reggio Emilia, facendo presente alla stessa la possibilità di ricorrere all'esercizio di poteri sostitutivi qualora l'iter non fosse concluso nel più breve tempo possibile.

Anche se la pratica non può considerarsi ancora conclusa, ho apprezzato la disponibilità e l'impegno manifestato al riguardo da entrambe le strutture regionali, e non dubito che entro brevissimo questo consentirà di pervenire ad una positiva definizione della vicenda.

- **Regione Emilia-Romagna – Direzione Generale Ambiente e Difesa del Suolo e della Costa.**

N. 1017

Un Comune della Romagna, dovendo decidere sulla richiesta di variante al Piano Regolatore Generale per adibire a campeggio un'area, faceva presente agli interessati che occorreva il parere della Regione Emilia-Romagna per quanto concerne la valutazione di impatto ambientale.

Costoro quindi richiedevano al Servizio regionale Valutazione Impatto e Relazione Stato Ambientale di esaminare l'intervento richiesto sotto l'aspetto della valutazione di impatto ambientale.

Dopo alcuni mesi, non avendo avuto riscontro, si sono rivolti a me, sottolineando il danno economico loro arrecato dal ritardo nell'apertura del campeggio.

A seguito del mio intervento, il Servizio ha comunicato al Comune e agli interessati che le procedure di valutazione di impatto ambientale non si applicano agli strumenti di programmazione e pianificazione territoriale, urbanistica e settoriale.

Se questo chiarimento, relativo ad una questione certamente non complessa, fosse stato fornito entro un termine ragionevole, e non dopo sette mesi dalla richiesta, si sarebbero evitati disagi inutili agli interessati.

- **Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Bologna.**

N. 287/2002

Ad uno studente universitario era stata revocata la borsa di studio "fuori sede" per l'anno accademico 2000/2001 in quanto la domanda per ottenere il beneficio era documentata da copia del contratto d'affitto non registrato e non datato.

L'interessato allora provvedeva a fornire prova certa dell'anno cui si riferiva il documento stesso, chiedendo di rivalutare la sua situazione.

L'Azienda annullava conseguentemente il provvedimento di revoca.

Dopo alcuni mesi, lo studente chiedeva il mio intervento lamentando che l'Azienda non aveva ancora disposto l'erogazione del beneficio.

Alla mia sollecitazione, l'Azienda confermava che, per motivi tecnici, si era verificato un disguido, al quale la stessa aveva prontamente ovviato provvedendo al pagamento di quanto spettante all'interessato.

- **Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario di Bologna.**

N. 741/2002

In sede di verifica della sussistenza dei presupposti per concedere una borsa di studio quale studente "fuori sede", l'Azienda regionale per il diritto allo studio universitario di Bologna aveva richiesto allo stesso di inviare improrogabilmente, entro una certa data, copia del contratto di locazione dichiarato nell'autocertificazione.

L'interessato faceva pervenire la documentazione richiesta oltre i termini fissati; conseguentemente, l'Azienda lo depennava dall'elenco delle borse di studio quale "fuori sede" e lo inseriva nella categoria "studente in sede".

L'interessato si rivolgeva a me in quanto non convinto dell'operato dell'Azienda. La richiesta di quest'ultima, infatti, era stata inviata nel periodo pasquale con lettera ordinaria: in quel periodo, come è noto, gli studenti non residenti a Bologna rientrano in famiglia, e così aveva fatto anche lui. Aveva pertanto trovato la lettera dell'Azienda al suo ritorno, quando oramai era scaduto il termine di presentazione della documentazione. Al contrario, la comunicazione di decadenza dal beneficio quale fuori sede era stata inviata con raccomandata alla sua residenza.

Pur consapevole che la determinazione dell'ARSTUD era in linea con le previsioni del bando di concorso, ho fatto presente a quest'ultima che, nella circostanza, appariva opportuno valutare l'ipotesi di riammettere lo studente al beneficio richiesto.

Sono stata estremamente lieta di ricevere una risposta con la quale l'Azienda, dopo aver ribadito la correttezza delle procedure seguite, comunicava di aver provveduto a riammettere nell'elenco dei beneficiari di borsa di studio "fuori sede" sia lo studente per il quale ero intervenuta e sia anche altri 13 studenti che si trovavano in situazione analoga.

- **Azienda USL Città di Bologna - Dipartimento di Sanità Pubblica – Unità Operativa Medicina Legale e Accertativa.**

N. 662/2002

Quando la collaborazione tra le strutture pubbliche riesce ad aiutare fattivamente il cittadino.

Per poter rinnovare la patente, un invalido doveva ogni due anni a sottoporsi a visita medica presso la Commissione medica locale di Bologna; a questo scopo, due mesi prima della scadenza del documento aveva telefonato al CUP, ma gli era stato risposto che, non era possibile prenotare con tanto anticipo.

Dopo alcuni tentativi infruttuosi, l'interessato finalmente riusciva ad avere la prenotazione, ma solamente per una data successiva a quella di scadenza della patente.

Il cittadino era disperato, perché nel frattempo non avrebbe potuto utilizzare l'autovettura per recarsi al lavoro, posto in zona non servita adeguatamente da mezzi pubblici.

Infruttuose erano risultate le sue insistenze per ottenere la visita in un momento antecedente.

Ho prospettato allora al Presidente della Commissione Medica Locale la vicenda, facendo presente che l'interessato si trovava in una situazione a lui pregiudizievole nonostante avesse posto in essere tutta la sua diligenza, e, pur essendo consapevole che si trattava di un disservizio non imputabile alla struttura da lui diretta, gli ho chiesto di farsi carico di trovare una soluzione, possibilmente anticipando la visita all'invalido ad una seduta precedente alla scadenza della patente.

Il Presidente ha allora contattato personalmente l'interessato e concordato la visita per una data antecedente la scadenza della patente.

- **Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente dell'Emilia-Romagna - Sezione Provinciale di Bologna.**

N. 276/2002

Nell'agosto 2001 un cittadino bolognese aveva richiesto al Comune di Bologna di verificare se i rumori molesti e continui provenienti da un esercizio commerciale sottostante la sua abitazione superassero i limiti di legge.

L'Ente comunale inviava prontamente l'esposto all'Agenzia regionale per la prevenzione e l'Ambiente, richiedendole di verificare se venivano rispettati i limiti di esposizione al rumore negli ambienti abitativi e nell'ambiente esterno.

Nonostante i numerosi solleciti, l'Agenzia non dava alcun riscontro, finché nell'aprile 2002 l'interessato si rivolgeva a me.

Anch'io sollecitavo ripetutamente la predetta Agenzia finché, dopo alcuni mesi, la stessa effettuava un sopralluogo ed accertava che le emissioni sonore dell'esercizio commerciale in argomento superavano i limiti di rumore consentiti dalla normativa in materia di inquinamento acustico.

L'Agenzia pertanto proponeva al Comune di adottare un'ordinanza sindacale che imponesse al legale rappresentante dell'azienda di predisporre le opere necessarie per ridurre le emissioni sonore provenienti dai macchinari presenti nell'esercizio.

Tenuto conto dell'urgenza di tutelare la salute pubblica, l'amministrazione comunale adottava immediatamente i provvedimenti occorrenti, con grande sollievo dell'interessato.

- **Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente dell'Emilia-Romagna – Distretto Territoriale di Montagna – Castel di Casio (Bologna).**

  N. 205/2002

Nell'anno 2000 una signora chiedeva l'autorizzazione allo scarico di acque reflue domestiche, allegando la documentazione.

Dopo averle chiesto la presentazione di ulteriori documenti, necessari per il completamento della pratica, l'Agenzia regionale per la prevenzione e l'Ambiente esprimeva parere contrario alla soluzione progettuale presentata, e il Comune sospendeva le proprie determinazioni.

La signora presentava una nuova richiesta di autorizzazione, con la progettazione di un nuovo e diverso sistema di scarico, sulla quale ARPA esprimeva parere favorevole con prescrizioni, tra le quali l'ottenimento dell'autorizzazione, da parte dell'Ente gestore del corpo idrico ricettore, dell'allacciamento dello scarico al fosso stradale.

Il Comune, peraltro, non concedeva l'autorizzazione poiché *"ai sensi dell'art.16 del Regolamento comunale per gli scarichi nelle condotte destinate alle acque piovane (quali fossi stradali) è vietato evacuare acque di qualunque altro tipo"*.

Nuovamente nel dicembre 2001, facendo seguito ai colloqui intercorsi con un Tecnico di prevenzione di ARPA, la signora presentava al Distretto Territoriale ARPA la documentazione relativa alla nuova soluzione tecnica elaborata, indicata quale migliore anche dal punto di vista della tutela dell'ambiente.

Anche su tale richiesta però il Distretto esprimeva parere negativo, motivando con la valutazione negativa operata dal Dipartimento di sanità pubblica.

A questo punto l'interessata, disperata, chiedeva il mio intervento.

Dopo aver espresso le mie considerazioni su alcuni aspetti della vicenda, invitavo l'amministrazione comunale e il Distretto Territoriale ARPA, eventualmente coinvolgendo anche il Dipartimento di Sanità pubblica, a ricorrere ad una conferenza di servizi al fine di elaborare indicazioni tecnico - procedurali sulla base delle quali la signora potesse presentare un'ulteriore domanda con sufficiente sicurezza di una positiva definizione del procedimento.

Il suggerimento è stato accolto e, finalmente, la vicenda è giunta ad una positiva soluzione.

- **Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara.**
  N. 192/2002

Il Centro per la tutela dei diritti dei malati di Ferrara mi chiedeva di esprimermi su una situazione nella quale non era stato possibile acquisire il parere della Commissione mista conciliativa in quanto la stessa non era ancora stata rinnovata.

Rispondevo al Centro che non rientra nella mia competenza fornire pareri, bensì esplicare interventi: peraltro, sarebbe stata mia cura sensibilizzare l'Azienda Ospedaliera per garantire l'attivazione di un organismo tanto importante per garantire agli utenti del servizio socio - sanitario la tutela prevista dalla normativa vigente.

Dopo svariati solleciti, apprendevo che la Commissione esisteva, ma era carente del Presidente, dimissionario, e che era già stato sollecitato l'organismo competente alla nuova designazione.

Finalmente, a distanza di sei mesi dal primo intervento, mi veniva comunicata l'avvenuta integrazione della Commissione.

Ciò nonostante, dopo qualche tempo il Centro per la tutela dei diritti dei malati mi faceva presente che l'Ufficio pubbliche relazioni dell'Ospedale S. Anna gli aveva fornito notizie diverse: che cioè la Commissione non era più attiva dal maggio 2000 e che, qualora fosse stata ricostituita, sarebbe stata sua cura trasmettere alla stessa la pratica già all'origine della vicenda.

Di nuovo interpellavo l'Azienda Ospedaliera chiedendo spiegazioni.

Infine, a distanza di nove mesi dal mio primo intervento, l'Azienda mi trasmetteva il provvedimento di nomina dei due rappresentanti dell'Azienda Ospedaliera e di presa d'atto della ricostituzione della Commissione.

- **Consorzio della Bonifica Renana – Bologna.**
  N. 159/2002

Solo fortunosamente un contribuente era entrato in possesso di una cartella di pagamento per quote consortili relativa all'anno 2000, che gli era stata notificata all'indirizzo nel quale l'interessato non risiedeva da circa dieci anni.

Egli mi chiedeva pertanto di intervenire facendomi anche presente che, al contrario, precedenti richieste di pagamento gli erano state regolarmente inoltrate all'attuale indirizzo.

Al mio invito a farmi conoscere le cause di questo disservizio, lamentato anche da altri contribuenti, il Consorzio della Bonifica Renana replicava che il Concessionario della riscossione, competente a provvedere alla notifica delle cartelle, gestisce tutti i dati concernenti i contribuenti, ivi compresa ovviamente l'individuazione dell'indirizzo.

Il Consorzio mi faceva inoltre presente che, nonostante non fosse obbligato a tale adempimento, in precedenza aveva provveduto ad inviare per posta ordinaria diversi avvisi bonari di pagamento all'indirizzo esatto del contribuente.

Devo sottolineare in proposito che casi consimili sono stati da me trattati con particolare cura nella considerazione che la corretta notifica delle cartelle esattoriali è fondamentale per assicurare la legittimità delle procedure esecutive che vengono attivate decorso inutilmente il termine di legge. Infatti, gli enti concessionari, decorsi 60 giorni dal ricevimento della cartella esattoriale senza che sia intervenuto il pagamento, possono chiedere subito il fermo amministrativo dei mobili registrati del contribuente.

Nel caso di specie, le argomentazioni del Consorzio di Bonifica hanno confermato che si era verificato un disguido che poteva comportare conseguenze abnormi per il contribuente, tanto più inammissibile dato il lungo tempo trascorso dalla modifica di indirizzo.

8. Casistica di alcuni degli interventi più significativi svolti nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato ai sensi dell'art.16 della legge 15 maggio 1997, n. 127.

Vengono riportati di seguito alcuni degli interventi più significativi svolti nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato ai sensi dell'art.16 della legge 15 maggio 1997, n. 127.

- **Ministero dell'Interno - Ufficio Territoriale del Governo di Bologna.**
  N. 146/2002

Un Assistente Capo della Polizia di Stato in pensione aveva richiesto ed ottenuto dalla Questura di Bologna di fruire anche nell'anno 2001 di un ciclo di cure termali.

Rientrato a Bologna dopo aver effettuato il ciclo prescritto, egli aveva presentato alla Prefettura (ora Ufficio Territoriale del Governo) domanda di rimborso, senza ottenere alcun riscontro.

Solo a seguito di ripetute sollecitazioni, dopo sei mesi l'Ufficio Territoriale del Governo gli rispondeva che non era possibile rimborsare queste spese, dal momento che la fattura attestante il costo del soggiorno era stata rilasciata da un'agenzia di viaggio, e non da un albergo come richiede una circolare del Ministero dell'Interno del 1985.

L'interessato chiedeva allora il mio intervento ritenendo di aver subito un'ingiustizia.

Facevo allora presente all'l'Ufficio Territoriale del Governo che, essendo il viaggio stato organizzato dall'agenzia, la fattura rilasciata dalla stessa, regolarmente quietanzata, costituiva il solo titolo attestante le spese di soggiorno sostenute per il periodo indicato.
Il documento fiscale, peraltro accompagnato da conforme dichiarazione dell'albergo, appariva quindi in linea con quanto richiesto dal D.P.C.M. 5 luglio 1965, secondo il quale *"Per ottenere i rimborsi di cui sopra il personale dovrà presentare...le fatture originali relative alle spese di soggiorno debitamente quietanzate"*.

La pretesa di riconoscere il diritto al rimborso solamente in presenza della fattura di un albergo era quindi frutto di un'interpretazione restrittiva, anche se è indubbio che questa è la fattispecie che comunemente si verifica.

Poiché l'Ufficio Territoriale del Governo insisteva nelle proprie determinazioni, richiamandosi a recenti disposizioni impartite dal Ministero dell'Interno e ad un parere del Ministero del Tesoro, richiedevo al Dipartimento Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno di esprimere il proprio parere in merito, anche in considerazione del fatto che il problema riguardava un certo numero di soggetti.

Con profonda soddisfazione il Ministero dell'Interno mi comunicava che aveva autorizzato, sia pure in via del tutto eccezionale, il rimborso delle spese.

- **Ministero dell'Economia e delle Finanze – Agenzia delle Entrate – Ufficio di Bologna 2.**
  N. 936/99

Dò conto di una complessa ed annosa vicenda che, nonostante tutti i miei sforzi, non è stato possibile risolvere in maniera soddisfacente.

Pur essendo consapevole che la soluzione da me auspicata poteva risultare difficoltosa, dal momento che attualmente non esiste una normativa ad hoc, ritengo ciò nonostante che, con una applicazione più consapevole dei principi di buona condotta amministrativa e di equità, la vicenda si sarebbe potuta risolvere positivamente.

L'episodio mi impone comunque di richiamare l'attenzione del Parlamento e delle forze politiche sulla opportunità di adottare una normativa specifica diretta a tutelare, anche sotto l'aspetto del pagamento delle imposte, i soggetti che vengono raggirati, affinché al danno subito non si aggiunga la beffa di dover pagare le imposte per un negozio nullo o non suscettibile di alcuna efficacia concreta, come nel caso di specie.

Questi i fatti.

Nel marzo 1996 una signora acquistò con atto pubblico un appartamento, pagando le imposte dovute come prima casa.

Successivamente la stessa apprese che l'appartamento era già stato venduto anche ad un altro soggetto.

La controversia giudiziaria tra le due parti acquirenti circa l'effettiva titolarità dell'immobile perdurò fino al marzo 1999, quando tra le stesse intervenne una transazione con la quale la signora riconosceva i diritti della controparte sull'immobile.

Dopo alcuni mesi, l'interessata richiese al Secondo Ufficio delle Entrate di Bologna di conoscere se, in occasione dell'acquisto di altro appartamento, avrebbe potuto beneficiare del credito d'imposta previsto dalla legge 448/98 per l'acquisto di un successivo appartamento come "prima casa", ma il predetto Ufficio fiscale negò tale possibilità.

L'interessata allora, nel settembre 2000, chiedeva al Secondo Ufficio il rimborso delle imposte pagate per l'acquisto del primo appartamento per il quale, a fronte di un solo trasferimento di proprietà, l'amministrazione aveva percepito due volte le imposte corrispondenti.

L'Ufficio negava il rimborso sul presupposto che l'istanza era pervenuta oltre il termine di decadenza di tre anni dal pagamento dell'imposta principale, come previsto dall'art.77 del D.P.R. n. 131 del 1986.

A quel punto la signora si è rivolta a me.

Facevo allora presente all'Ufficio che, in realtà, l'art.77 richiamato prevede che *"Il rimborso dell'imposta... deve essere richiesto, a pena di decadenza...entro tre anni dal giorno del pagamento ovvero, se posteriore, da quello in cui è sorto il diritto alla restituzione"*.

Nel caso di specie, il termine per chiedere il rimborso andava individuato nel momento in cui era sorto il diritto alla restituzione: fino al marzo 1999 era, infatti, pendente la controversia circa l'effettiva proprietà dell'appartamento, e in questa situazione la signora non aveva interesse, e soprattutto diritto, a richiedere all'amministrazione finanziaria il rimborso delle imposte pagate.

D'altro canto, è intuibile che, se il quel momento la ricorrente avesse richiesto il rimborso, l'Ufficio fiscale non l'avrebbe concesso poiché la stessa era ancora da ritenersi proprietaria dell'immobile.

Soltanto allorquando la controversia era cessata – marzo 1999 - era maturato il diritto al rimborso delle imposte pagate per un immobile che non le era mai stato trasferito; conseguentemente, la domanda di rimborso, presentata nel settembre 2000, era da ritenersi in termini.

La vicenda si è conclusa in questi giorni, a seguito di un parere negativo dell'Agenzia delle Entrate dell'Emilia-Romagna.

Quest'ultima ha ritenuto che la signora non abbia diritto al rimborso alla luce della normativa civilistica in materia di trascrizione e tributaria in materia di imposta di registro.

Sotto l'aspetto civilistico, afferma l'Agenzia, i trasferimenti restano tutti validi, anche se uno solo, in virtù della trascrizione, è opponibile agli altri.

Sotto l'aspetto tributario, per entrambi si è realizzato il presupposto d'imposta richiesto dalla legge, vale a dire l'atto pubblico di compravendita.

L'Agenzia conclude richiamando l'art.38 del citato D.P.R. 131/1986, norma che prevede la restituzione dell'imposta di registro solamente nell'ipotesi che l'atto sia dichiarato nullo o annullato, per causa non imputabile alle parti, con sentenza passata in giudicato.

Pur essendo consapevole che una parte della giurisprudenza configura l'imposta di registro come imposta d'atto, indipendentemente dall'efficacia dello stesso, e pur comprendendo, come dicevo sopra, la difficoltà della questione, mi limito a ricordare che la registrazione ha lo scopo di accertare la legale esistenza degli atti, nella fattispecie di un atto traslativo della proprietà di un bene immobile: in questo caso, non vi è stata alcuna traslazione di proprietà, ma una semplice e volgare truffa in danno della seconda acquirente.

A mio avviso, una maggiore disponibilità ed equità da parte dell'amministrazione finanziaria avrebbe potuto alleviare, anche se in minima parte, le conseguenze della truffa ordita a danno della signora.

- **Ministero della Difesa - Distretto Militare di Bologna.**
  N. 683/2002

Un ragazzo aveva chiesto di essere dispensato dal compiere il servizio militare di leva in quanto si trovava nelle condizioni richieste dalla legge.

L'istanza, redatta su modulo prestampato, era stata presentata all'Ufficio Reclutamento del Distretto Militare di Bologna, per essere inoltrato al Ministero della Difesa.

L'interessato non riceveva alcuna comunicazione: successivamente, però, con suo grande disappunto veniva chiamato al servizio militare, e doveva conseguentemente recedere dal contratto di formazione - lavoro in corso.

Mi sono interessata alla vicenda su sollecitazione del padre del ragazzo, che lamentava come, in tal modo, il figlio avrebbe perso il residuo periodo di lavoro e la conseguente possibilità di essere assunto a tempo indeterminato.

Ho allora interpellato con la massima sollecitudine il Distretto Militare: nel giro di alcuni giorno sono stata contattata telefonicamente per un approfondimento della vicenda e per conoscere il numero telefonico dell'interessato.

L'istanza del ragazzo, per errore trasmessa con ritardo al Ministero, è stata inviata con la massima urgenza: l'interessato ha così potuto beneficiare della sospensione del periodo di leva ed é potuto tornare al proprio posto di lavoro.

- **Ministero della Pubblica Istruzione - Direzione Didattica 2^ - Casalecchio di Reno (Bologna).**

N. 286/2002

Un bambino non era stato ammesso in una scuola materna di Casalecchio di Reno perché residente a Bologna, ai confini del territorio di Casalecchio, benché i suoi due fratelli frequentassero quello stesso plesso.

Infatti, applicando i principi elaborati per la formazione della graduatoria, che ponevano come quarto criterio di precedenza i residenti in altri comuni, il figlio minore era stato collocato al 45° posto.

La madre del bimbo mi faceva presente allora che il bambino soffriva di disagi psichici i quali, a detta dei medici, si sarebbero inevitabilmente aggravati se fosse stato allontanato dai fratelli e dal proprio ambiente.

D'altro canto, poiché l'Istituto aveva espressamente richiesto garanzie che non venissero effettuate doppie iscrizioni, a suo tempo la signora non aveva iscritto il minore anche presso una scuola bolognese, né ciò era stato possibile una volta che aveva avuto notizia della mancata ammissione perché le iscrizioni erano chiuse.

Facevo allora presente alla Direzione Didattica 2° Circolo che l'utilizzo della residenza quale criterio prevalente per la formazione delle graduatorie di ammissione non consente di valorizzare situazioni particolari, quali quella sopra descritta, nella quale vi sono fratelli che già frequentano quella certa scuola, oppure quelle in cui sussistono condizioni fisiche o psichiche particolari.

La circostanza poi che, al contrario, il Comune di Bologna non usasse rigidamente il criterio della residenza determinava una discrepanza nella formazione delle graduatorie tra territori limitrofi.

La Direzione Didattica mi faceva allora presente che questi criteri erano stati adottati su espressa richiesta del Comune di Casalecchio di Reno, stante la difficoltà di inserire tutti i bambini residenti nel comune.

La stessa Direzione però, recependo le mie perplessità, dava prova di grande apertura e sensibilità nel rivalutare la posizione del minore, e si dichiarava disponibile a fare una eccezione per il caso di specie, collocando il bimbo al 2° posto nella lista di attesa, con ciò ammettendolo alla scuola materna.

L'Assessorato alla Scuola del Comune di Casalecchio di Reno non appariva altrettanto convinto della bontà della soluzione offerta dalla Direzione Didattica, ma, al contrario, esprimeva alcune perplessità circa la valutazione che della stessa poteva essere data dai genitori di minori che, pur essendo residenti a Casalecchio, non erano stati ammessi alla scuola materna.

Replicavo allora che le esigenze specifiche, gravi e documentate, del bambino non potevano essere ignorate dalle Istituzioni, chiamate a temperare la rigidità delle regole e dei criteri con la possibilità dell'eccezione qualora necessaria per la particolarità del caso, proprio per realizzare una vera parità di condizioni.

Nel frattempo, avevo portato all'attenzione dell'Ufficio Scolastico Regionale l'esigenza che, nell'ambito del suo potere di coordinamento dell'esercizio delle funzioni pubbliche in materia, valutasse l'opportunità di intervenire presso le Direzioni didattiche competenti per un effettivo superamento delle disparità e delle conseguenze negative derivanti all'utenza dall'adozione di criteri difformi e contrastanti.

L'Ufficio mi ha fatto però presente in questi giorni che, benché avesse risolto simili problematiche fino a quando ne ha avuto la competenza, nel momento attuale è impossibilitato ad intervenire stante l'entrata in vigore del D.P.R. 275/1999, che ha riconosciuto alle istituzioni scolastiche autonomia gestionale, organizzativa e didattica.

Una risposta che mi ha lasciato l'amaro in bocca...

- **Ministero della Pubblica istruzione - Direzione Didattica di Castenaso (Bologna).**

N. 340/2002

In previsione dell'istituzione di una nuova sezione di scuola dell'infanzia, così da fare fronte a tutte le richieste presentate, una signora aveva fatto domanda per la propria bambina presso quella certa scuola.

Inopinatamente la signora apprendeva che la Direzione Didattica non intendeva più istituire la sezione supplementare, in quanto il numero di bambini interessati era insufficiente.

La signora mi esprimeva il suo disappunto per questa decisione, e faceva inoltre presente che, in ogni caso, la Direzione Didattica non aveva tenuto in alcun conto la scelta da lei espressa in via subordinata.

Chiedevo allora alla Direzione di valutare la possibilità di garantire comunque l'inserimento nella scuola d'infanzia di tutti i bambini aventi diritto, data la fondamentale importanza che riveste la scuola dell'infanzia nella promozione della formazione della personalità, nell'educazione e nell'acquisizione di capacità da parte dei minori.

La Direzione Didattica mi rispondeva a stretto giro di posta, evidenziando tutti gli sforzi profusi per risolvere il problema della signora e di tutti gli altri genitori nella stessa situazione, e mi comunicava che, con opportuni spostamenti, la sezione era stata istituita. Di conseguenza, tutti i bambini erano stati accolti nella scuola materna.

- **Istituto Nazionale della Previdenza Sociale – Agenzia di Bologna.**

N. 132/2002

Una anziana signora aveva proposto ricorso per il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento.

Nel 2001 il Tribunale di Bologna le aveva dato ragione; purtroppo, nel frattempo la signora era deceduta.

Nel giugno 2001 l'INPS aveva richiesto ai suoi eredi la documentazione occorrente per liquidarli ed entro alcuni giorni era stato presentato quanto occorrente.

Da allora gli interessati non avevano più avuto notizie.

Nel febbraio 2002 costoro si erano rivolti a me esasperati, per ottenere quanto dovuto.

Ho allora fatto presente la situazione all'Istituto, che prontamente ha disposto il pagamento spettante agli aventi diritto.

- **Istituto Nazionale della Previdenza Sociale – Agenzia di San Giovanni in Persiceto (Bologna).**

N. 471/2002

Pervenivano dal Tribunale di Bologna, *"per quanto eventualmente di competenza"*, alcune missive colà inviate da un cittadino il quale, con argomentazioni fumose e quasi farneticanti,

chiedeva Agenzia dell'INPS di San Giovanni in Persiceto svariati benefici previdenziali, in particolare la reversibilità della pensione di inabilità di una sorella deceduta nel 1993, nonché la pensione sociale.

Il richiedente aveva indirizzato tali missive al Segretariato Generale della Presidenza della Repubblica, al Tribunale di Bologna e all'INPS.

Al riguardo l'Agenzia INPS di San Giovanni in Persiceto mi informava che l'interessato non aveva mai fatto domanda per ottenere la pensione di reversibilità della sorella e che, in ogni caso, non sussisteva assolutamente il diritto a tale prestazione, così come allo stesso non competeva la pensione sociale, dal momento che era già titolare di pensione INPDAP.

Comunicavo allora all'interessato la nota dell'Istituto, ricevendone in risposta una lettera sconclusionata, che minacciava il ricorso al Segretariato Generale della Repubblica nonché al Tribunale di Bologna nei miei confronti.

Nello stesso periodo, ricevevo dal Tribunale di Bologna, sempre inviate per quanto eventualmente di competenze, altre lettere simili, indirizzate anche all'Agenzia INPS, contenenti analoghe richiesta di benefici previdenziali: tutte le lettere, pur essendo firmate da altre persone, apparivano chiaramente scritte con la stessa macchina e con analoghe argomentazioni sconclusionate.

Per tentare di chiarire le posizioni rivendicate ho telefonato ad alcuni dei richiedenti, riscontrando situazioni al limite della truffa. Infatti le missive, predisposte sempre dallo stesso soggetto, richiedevano benefici previdenziali infondati: in un caso, in cui si pretendeva di ottenere l'indennità di accompagnamento, addirittura non era mai stata presentata la relativa istanza.

Ho poi appreso che, a cagione di queste missive, l'Agenzia era stata oggetto di ispezioni, a seguito delle quali era stata riconosciuta la sua assoluta correttezza.

Ho ritenuto opportuno evidenziare questo caso perché emblematico di situazioni, meno infrequenti di quanto si possa ritenere, nelle quali la pubblica amministrazione, fatta oggetto di persecuzioni da parte di soggetti di ridotte capacità mentali o che non hanno niente da perdere, deve impiegare tempo ed energie che potrebbero essere utilizzate per i propri fini istituzionali nel tentativo di apprestare una efficace difesa contro questi comportamenti molesti.

- **Istituto Nazionale della Previdenza Sociale – Sede di Ravenna.**

N. 815

Un legale del Foro di Ravenna mi chiedeva il riesame del diniego tacito all'accesso opposto dall'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale – Sede di Ravenna.

La sua richiesta nasceva dalla mancata esecuzione, nonostante vari pignoramenti, di un decreto ingiuntivo a carico di un cittadino ravennate e dall'esigenza di accedere agli atti dell'INPS per individuare il datore di lavoro del debitore stesso, e poter così effettuare il pignoramento del quinto dello stipendio.

Nella richiesta venivano sottolineate le ragioni giuridicamente rilevanti che la supportavano.

L'Istituto faceva allora presente al legale che di ciò aveva informato l'interessato: qualora lo stesso non si fosse opposto entro 20 giorni, l'accesso sarebbe stato consentito.

Mentre ancora non era decorso il termine, il Dirigente che si era occupato della pratica veniva trasferito, e il Dirigente subentrato inviava al debitore una nuova ed identica lettera informativa.

Ciò nonostante, il debitore non faceva pervenire alcuna opposizione.

A questo punto, mentre il legale si aspettava finalmente di ottenere l'accesso, il Dirigente lo informava oralmente che non lo avrebbe concesso.

Valutate le argomentazioni, ed evidenziato che l'interessato, benché ripetutamente interpellato, non si era opposto , chiedevo all'Istituto di autorizzare l'accesso ai propri atti.

In risposta, l'Istituto persisteva nel proprio diniego, ritenendo che l'oggetto della richiesta rientrasse nelle informazioni sottratte all'accesso, così come individuate nel Regolamento per la disciplina del diritto di accesso adottato dall'Istituto.

In particolare, l'Istituto dichiarava che nel predetto Regolamento viene espressamente escluso l'accesso relativamente ad atti e documenti attinenti all'instaurazione e allo svolgimento del rapporto contributivo INPS – datori di lavoro.

L'Istituto affermava, inoltre, di aver informato l'interessato al fine di acquisire un suo eventuale consenso, in difetto del quale non era possibile desumere un consenso.

Come ho già osservato in occasione di precedenti relazioni, la competenza attribuita al Difensore civico in materia di accesso ai documenti appare scarsamente incisiva qualora l'amministrazione non ritenga di collaborare, ma si limiti a controbattere le motivazioni sostenute dal Difensore civico, con ciò confermando la determinazione originaria.

Nel caso di specie è avvenuto appunto questo: l'Istituto ha dato all'interpello dell'interessato previsto dall'art.17, 4° comma, del Regolamento, una interpretazione fuorviante. La norma infatti recita: *"Quando la richiesta di accesso riguardi i documenti indicati nell'art.8 comma 5 lett. d) del DPR 27.6.92 n. 352, il responsabile del procedimento di accesso informa immediatamente della richiesta di accesso pervenutagli il titolare dell'interesse alla riservatezza della informazione, anche ai fini di un suo eventuale intervento nel procedimento stesso, ai sensi dell'art.10 della L. 241/90."*

Appunto in attuazione di questa previsione, le due note di interpello inviate dall'INPS all'interessato concludevano che, se lo stesso non avesse fatto pervenire all'ufficio alcuna comunicazione nel termine di 20 giorni dalla ricezione del predetto invito, l'Istituto avrebbe portato a conoscenza del richiedente la notizia richiesta.

In conclusione, né il 4° comma dell'art.17 citato, né il tenore della lettera di interpello inviata dall'Istituto, consentivano di attribuire al silenzio un valore di diniego, ma all'opposto lo dovevano qualificare come assenso.

Comunicavo, allora, allo studio legale che, pur non condividendo le motivazioni addotte dall'Istituto, nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso dovevo considerare concluso il mio intervento.

- **Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti Dell'Amministrazione Pubblica – Sede di Bologna.**
  N. 80/2002

A seguito del decesso dell'ex marito, avvenuto nel 1994, la moglie divorziata ricorreva al Tribunale di Bologna per ottenere il riconoscimento della quota di pensione di reversibilità a lei spettante da parte di INPDAP e ENPALS, Enti che avevano riconosciuto il diritto a pensione solamente alla seconda moglie del defunto.

Nel 1999 il Tribunale attribuiva alla ricorrente il 50% della pensione di reversibilità con decorrenza dalla data di attribuzione alla seconda moglie, e con obbligo per gli Enti erogatori di provvedere alla corresponsione diretta dei trattamenti pensionistici a lei spettanti.

Mentre l'ENPALS provvedeva a corrispondere integralmente quanto spettante alla stessa a decorrere dal 1994, l'INPDAP dava esecuzione alla sentenza solamente a decorrere dalla data di notifica della pronuncia giudiziaria, ritenendo che –in base alla consolidata giurisprudenza in materia- le somme arretrate spettanti alla prima moglie per il periodo pregresso (quantificate in oltre cinquanta milioni) dovessero essere pagate dalla seconda moglie.

Nonostante le reiterate insistenze dell'interessata, l'Istituto non recedeva dalle proprie decisioni.

Intervenivo allora, a richiesta della predetta, per ribadire che la giurisprudenza invocata dall'istituto concerneva le fattispecie nelle quali la sentenza del giudice non aveva indicato la data di decorrenza della corresponsione diretta da parte dell'Ente: del tutto diverso era però il caso di specie, nel quale il Tribunale aveva espressamente posto a carico dell'Istituto l'obbligo di corrispondere direttamente alla prima moglie il trattamento pensionistico fin dalla data del suo riconoscimento.

Non a caso, sottolineavo, l'ENPALS, tenuto ad analogo obbligo, non aveva sollevato alcuna difficoltà ad ottemperare integralmente al giudicato.

L'Istituto però persisteva nel suo diniego.

A questo punto, riscontrato che la posizione assunta dall'INPDAP era suscettibile di determinare un grave pregiudizio all'interessata (è intuibile, infatti, la differenza che corre tra la realizzazione di un diritto di credito a carico di un Ente pubblico e, invece, la prospettiva di richiedere tale importo ad un soggetto privato) sottoponevo il caso all'esame della Sede Centrale di Roma.

Purtroppo quest'ultima non rispondeva, nonostante le mie sollecitazioni.

Per fortuna dell'interessata, e con mio grande sollievo, apprendevo che, nel frattempo, era intervenuto un accordo tra le due parti, e che, di conseguenza, la vicenda era da ritenersi chiusa.

- **Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica - Sede di Ravenna.**

N. 337/2002

Una infermiera a riposo mi chiedeva di aiutarla per ottenere l'accoglimento della sua domanda, inviata nel 1999 all'INPDAP di Ravenna, diretta ad ottenere il riconoscimento del riscatto di un corso di specializzazione.

Essa infatti aveva ripetutamente prodotto tutta la documentazione necessaria, aveva ripetutamente sollecitato l'Istituto previdenziale, ma sempre invano.

Chiedevo allora all'INPDAP di farmi sapere quanto tempo ancora occorreva per arrivare ad una conclusione dell'annosa pratica.

Dopo alcuni solleciti, l'Istituto mi faceva presente che tale riconoscimento sarebbe potuto avvenire soltanto in sede di liquidazione del trattamento di pensione definitiva.

Chiedevo all'Istituto che allora mi facesse sapere quanto tempo ancora occorreva per definire il provvedimento di pensione definitiva.

L'Istituto mi rispondeva che era impossibilitato a provvedere perché non erano pervenuti dall'Ente di appartenenza i documenti necessari.

La signora però contestava questa affermazione, ed inviava a me e all'Istituto copia della raccomandata con la quale, nel 2000, l'Azienda USL di Ravenna aveva inviato all'INPDAP di Ravenna la domanda e tutta la documentazione occorrente per la liquidazione della pensione.

Di nuovo sollecitavo l'INPDAP e, infine, nell'agosto, l'Istituto mi comunicava l'avvenuta determinazione della pensione definitiva.

- **Ordine degli Architetti della Provincia di Modena.**

N. 528/2002

Su richiesta del legale rappresentante di una ditta che svolge ricerche di mercato, sono intervenuta presso l'Ordine degli Architetti della Provincia di Modena in virtù della natura giuridica di enti pubblici riconosciuta agli Ordini e Collegi professionali dalla costante giurisprudenza della Corte dei Conti.

La questione verteva sul diniego al rilascio di copia dell'elenco degli iscritti, opposto all'interessato da parte dell'Ordine degli Architetti.

Intervenire presso l'Ordine precisando che, a mio avviso, l'elenco degli iscritti, al pari dell'Albo, è da considerare quale documento pubblico e non certo riservato, e che, di conseguenza, doveva esserne consentito l'accesso.

L'Ordine degli Architetti mi comunicava che, al momento, l'Albo non era disponibile in quanto in fase di revisione; che peraltro presso la sede dell'Ordine stesso era a disposizione per la consultazione (ed a richiesta per il rilascio di copia fotostatica) l'elenco degli iscritti; che l'Albo edizione 2001 era liberamente consultabile presso tutti gli Ordini e presso gli enti e pubblici uffici a cui era stato a suo tempo inviato; che le etichette con indirizzo prestampato richieste dalla ditta venivano fornite su motivata richiesta per tutte le iniziative culturali patrocinate od approvate dal Consiglio dell'Ordine, mentre non venivano rilasciate per fini commerciali, pubblicitari od altro, e ciò anche su richiesta degli iscritti.

L'Ordine mi precisava, infine, che la richiesta a suo tempo presentata dalla ditta non portava alcuna firma ma solo la sigla della ditta, e che la stessa era motivata con un generico scopo commerciale, senza ulteriori precisazioni.

Per tali motivi, l'Ordine riteneva di non dover corrispondere alla richiesta, sia in considerazione del tono usato dal richiedente e sia anche per motivi organizzativi e di disponibilità di personale: lo stesso Ordine ribadiva, peraltro, che l'interessato ben sapeva di potersi recare presso la sua sede per consultare l'Albo o l'elenco degli iscritti ed ottenerne fotocopie dietro pagamento dei diritti di segreteria.

Le argomentazioni a sostegno del diniego non mi sembravano convincenti, in quanto la ditta si era limitata a richiedere l'elenco degli iscritti, e non etichette con indirizzo prestampato degli stessi. Essa inoltre aveva fatto una richiesta ragionevole, essendo la sua sede in provincia di Rimini, pertanto è evidente che sarebbe stato oneroso e scomodo recarsi a Modena unicamente per ricevere quanto poteva esserle inviato per posta

Comunicavo pertanto all'Ordine che, stante la sua natura pubblica, confermata dal Garante per la tutela dei dati personali, a mio avviso esso era tenuto al rilascio di copia della documentazione richiesta, e allo scopo invitavo il Presidente a provvedere all'invio nel termine di trenta giorni.

La vicenda si è risolta positivamente con l'invio della documentazione alla società richiedente.

9. Alcuni degli interventi più significativi svolti nei confronti di altre pubbliche Amministrazioni ed Enti diversi presenti nel territorio della Regione Emilia-Romagna, ai sensi del comma 2 dell'art.2 della L. R. n. 15 del 1995.

Ho qui evidenziato alcuni degli interventi attuati in esecuzione del principio di collaborazione con tutte le pubbliche Amministrazioni previsto al comma 2 dell'art.2 della L. R. n. 15 del 1995.

- **Comune di San Polo d'Enza (Reggio Emilia)**
  N. 820/2002

Questo intervento, relativo al caso dei cani beagle provenienti da un allevamento di San Polo d'Enza (Reggio Emilia), ha avuto una rilevanza a livello nazionale, assumendo i contorni di una tele novela.

La vicenda è iniziata nel maggio 2002, in seguito al sequestro, per presunti maltrattamenti, di alcuni cani destinati ad un allevamento di Amburgo che pratica la vivisezione.

Nel luglio 2002 il Consiglio regionale approvava all'unanimità la l.r. n. 20, la quale, tra le altre disposizioni, proibiva l'allevamento di cani e gatti a scopo di sperimentazione.

Nel frattempo il Presidente dell'Ente Nazionale Protezione Animali – Sezione provinciale di Reggio Emilia, mi segnalava che il Comune di San Polo d'Enza, (nel cui territorio era appunto ubicato uno stabilimento che alleva, tra gli altri, cani e gatti a scopo di sperimentazione), aveva omesso di adottare i provvedimenti a lui demandati dalla l.r. n. 27/2000, concernente la tutela ed il controllo della popolazione canina e felina. L'ENPA mi chiedeva pertanto l'urgente nomina di un commissario ad acta che provvedesse in sua vece.

In particolare, l'ENPA lamentava che, nonostante lo stabilimento non avesse provveduto all'identificazione ed iscrizione di ciascun cane nell'anagrafe canina (e vi avesse provveduto solamente nel giugno 2002, iscrivendo 20 esemplari su diverse centinaia), e non avesse rispettato l'obbligo di tenuta del registro di carico e scarico, nonché di segnalazione delle cessioni, vendite e decessi di cani, il Comune non aveva adottato i provvedimenti sanzionatori di competenza.

Chiedevo allora al Servizio Veterinario dell'Azienda USL di Reggio Emilia di accertare la fondatezza dell'esposto, così da poter valutare l'eventuale sussistenza dei presupposti per l'esercizio dei poteri sostitutivi.

Il Servizio Veterinario mi comunicava di aver già effettuato una ispezione presso lo stabilimento, unitamente al Corpo Forestale, e di aver riscontrato la presenza di oltre 900 cani recanti solamente un tatuaggio auricolare con numerazione interna, e assicurava comunque di svolgere un'azione sistematica di vigilanza sul registro di carico e scarico.

A sua volta, il Comune di San Polo d'Enza comunicava che, dopo l'iscrizione di circa 50 esemplari nel giugno 2002, nell'agosto 2002 la ditta aveva richiesto l'iscrizione degli altri 922 cani. L'Ente, inoltre, giustificava la mancata adozione di provvedimenti sanzionatori per il ritardo con il quale la ditta aveva provveduto all'iscrizione nell'anagrafe canina comunale, con riferimento alle sue perplessità circa l'obbligo di iscrizione all'anagrafe canina per un allevamento di animali destinati alla sperimentazione, come tale disciplinato dal D. Lgs. N. 116 del 1992.

Facevo allora presente al Comune che riusciva difficile ipotizzare dubbi interpretativi a distanza di ben due anni dall'entrata in vigore della legge regionale n. 27/2000; in ogni caso, poiché l'entrata in vigore della legge regionale 20 del 2002 rendeva illegittimo l'allevamento a scopo di sperimentazione, gli chiedevo di comunicarmi le determinazioni che intendeva adottare in merito alla revoca dell'autorizzazione per l'allevamento di cani e gatti a fini di sperimentazione.

Nel frattempo l'ENPA mi segnalava che, a seguito di verifiche effettuate dal Corpo Forestale dello Stato, risultavano mancanti un centinaio di cani, e chiedeva un controllo sulla legittimità

dell'uscita degli stessi dall'allevamento nel periodo successivo all'entrata in vigore della legge 20/2002.

Invitavo allora gli Enti interessati ad effettuare ulteriori verifiche, e allo scopo di fare il punto della situazione indicevo una riunione informale.

Perveniva intanto copia del provvedimento con il quale il Comune di San Polo d'Enza, pur in presenza di più violazioni, aveva contestato alla ditta proprietaria dell'allevamento la violazione prevista dal 2°comma dell'art.7 della l.r. 27/2000, e le aveva comminato una sola sanzione pecuniaria, nella misura minima.

A questo proposito comunicavo all'Ente che, a mio avviso, questo provvedimento concretava una elusione sostanziale della normativa, dal momento che ripetute violazioni della medesima norma con distinte condotte omissive avrebbero dovuto comportare, in base ai principi normativi in materia, il cumulo delle relative sanzioni.

Nella riunione tenutasi il 3 settembre presso questa sede alla presenza dei rappresentanti degli enti interessati, si cercava di accertare il numero esatto di cani presenti nell'allevamento, se essi erano stati iscritti all'anagrafe canina e se, infine, erano state comunicate all'anagrafe canina comunale tutte le variazioni (cessioni, nascite, morti).

In quella occasione il Servizio Veterinario evidenziava che, non essendo possibile determinare con esattezza la tipologia dei soggetti ai quali erano stati ceduti i cani, non risultava possibile verificare se le cessioni fossero avvenute in violazione alla legge regionale 20/2002.

Il Servizio peraltro assicurava di aver attivato ogni utile riscontro al riguardo.

A conclusione dell'incontro, ribadivo l'invito a tutti gli Enti preposti a verificare che, successivamente all'entrata in vigore della l. r. n. 20/2002, non fossero state effettuate cessioni di animali a strutture aventi scopo di sperimentazione.

Manifestavo inoltre agli intervenuti la mia intenzione di fare presente all'Amministrazione regionale le difficoltà di applicazione della recente normativa, prospettando l'opportunità di una norma transitoria che, nel rispetto delle finalità di tutela degli animali, consentisse all'azienda di salvaguardare i propri investimenti e l'occupazione.

La riunione si concludeva con l'invito al Sindaco ad adottare i provvedimenti di competenza entro 30 giorni.

Facevo comunque presente che, nell'ipotesi fossi venuta a conoscenza di vendite effettuate dalla ditta in violazione della normativa regionale, avrei attivato senza ulteriori indugi la procedura di nomina del commissario ad acta.

Nei giorni successivi apprendevo dal Corpo Forestale dello Stato che, dopo il primo agosto 2002, data di entrata in vigore della l.r. n. 20/2002, erano state effettuate consistenti cessioni di cani a favore di tre ditte di sperimentazione farmacologica e tossicologica.

Il predetto Corpo aveva pertanto contestato alla ditta tre sanzioni amministrative.

In presenza di siffatte inequivocabili violazioni, invitavo il Sindaco del Comune di San Polo d'Enza ad adottare senza ulteriori indugi il provvedimento di revoca dell'autorizzazione a suo tempo concessa alla ditta, al fine di evitare la reiterazione di ulteriori comportamenti illeciti da parte della stessa, con conseguenti responsabilità amministrative e contabili a carico di coloro che ciò avevano consentito.

A questo punto l'ENPA, reiterava la propria richiesta di nomina di commissario ad acta, motivando con la circostanza che il Comune non solo aveva omesso di sanzionare la ditta per le violazioni alle norme della l.r. n. 27/200 sulla tenuta dell'anagrafe canina, ma anche, e soprattutto, che lo stesso non aveva revocato l'autorizzazione all'attività di allevamento: in tal modo, era stato consentito alla ditta di violare ripetutamente gli obblighi discendenti dalla legge regionale n. 20/2002.

Dal canto suo, il Comune, in un comunicato agli organi di informazione affermava la propria intenzione di non attivare alcuna iniziativa in proposito fino a quando non avesse ricevuto dalla Regione Emilia-Romagna chiarimenti sull'applicazione della l.r. n. 20/2002, stanti i suoi dubbi che tale normativa fosse in contrasto con le norme comunitarie sulla libera circolazione e la libera concorrenza.

Preso atto della posizione assunta dal Comune, ritenevo di non poter più procrastinare l'attivazione della procedura diretta all'adozione dei poteri sostitutivi, ed inviavo l'istanza dell'ENPA al Comitato Regionale di Controllo, affinché quest'ultimo valutasse la sussistenza dei presupposti per disporre la diffida ad adempiere nei confronti dell'Amministrazione comunale, ai sensi dell'art.32 della l.r. n. 7/1992.

Il 19 settembre il Comitato Regionale di Controllo, ritenendo che sussistesse inadempimento soltanto in relazione all'obbligo di aggiornare, in conformità della l.r. n. 20/2002, l'autorizzazione a suo tempo rilasciata, invitava il Comune di San Polo d'Enza a provvedere in tal senso entro 45 giorni.

Nel frattempo, la Regione Emilia-Romagna chiariva all'Amministrazione comunale che, a seguito dell'entrata in vigore della l.r. n. 20/2002, le autorizzazioni all'allevamento di cani e gatti a fini di sperimentazione dovevano intendersi decadute: conseguentemente, le autorizzazioni già rilasciate dovevano essere aggiornate, precisando le specie per le quali tale tipo di attività era consentito.

Ciononostante, il Comune decideva di non applicare la normativa della legge regionale n. 20/2002 e di non dare luogo all'aggiornamento o caducazione parziale dell'autorizzazione a suo tempo rilasciata alla ditta.

La legge regionale n. 20 del 2002 veniva, nel frattempo, impugnata dal Governo in quanto ritenuta esorbitare dalla competenza legislativa regionale nella materia della ricerca scientifica e della tutela della salute, ed in violazione del D. Lgs. N. 116/1992, di recepimento della direttiva n. 86/608/CEE, nonché in contrasto con la normativa comunitaria nel settore dell'attività di sperimentazione.

Il Comune di San Polo d'Enza ricorreva allora al TAR dell'Emilia-Romagna contro il Comitato Regionale di Controllo, il Difensore civico regionale, la Regione Emilia-Romagna e l'ENPA,

chiedendo la sospensione dei provvedimenti impugnati, ma il TAR rigettava il ricorso: ciò nonostante, il Sindaco comunicava alla stampa che, nella sostanza, avrebbe continuato a disapplicare la l.r. n. 20/2002.

Forse proprio allo scopo di bloccare la procedura di nomina del commissario ad acta, ormai ineludibile, nel novembre 2002 il Sindaco di San Polo d'Enza decideva di revocare la precedente determinazione e di porre nel nulla - limitatamente all'allevamento di cani e gatti - l'autorizzazione concessa a suo tempo all'allevamento di animali a scopo di sperimentazione.

Peraltro, quest'ultimo provvedimento non era fondato su argomentazioni giuridiche, - che anzi erano richiamate le premesse giuridiche che avevano sostenuto la precedente, opposta determinazione – bensì sulle garanzie date, a suo dire, dall'Amministrazione regionale circa la conformità della l.r. n. 20/2002 all'ordinamento comunitario e al disposto costituzionale, nonché sull'impegno che, sempre a suo dire, l'Amministrazione regionale avrebbe assunto, di tenerlo indenne da eventuali richieste di risarcimenti.

Pur trattandosi di provvedimento contraddittorio ed illogico quanto alla motivazione, per contrasto tra le premesse e il dispositivo, prendevo atto che l'Amministrazione aveva ottemperato al proprio obbligo e che, di conseguenza, erano venuti meno i presupposti per l'adozione dei poteri sostitutivi.

E' di questi giorni la decisione con la quale il TAR dell'Emilia-Romagna - adito dalla ditta titolare dell'allevamento - ha negato la sospensiva del provvedimento di cui sopra con una motivazione che lascia poche speranze all'accoglimento del ricorso anche nel giudizio sul merito, con ciò, presumibilmente, ponendo fine alla vicenda.

- **Comune di Sant'Agostino (Ferrara).**

N. 371/2002

Il WWF Italia – Sezione Alto Ferrarese, mi segnalava che nell'anno 2000 era stata rilasciata una concessione per la costruzione di una stazione radio base per la telefonia mobile, senza che fosse stata acquisita la prescritta valutazione di impatto ambientale.

Da allora si erano susseguiti una serie di ricorsi, nonché un primo annullamento d'ufficio della concessione edilizia da parte del Responsabile del settore, ed un secondo nel quale lo stesso Responsabile si riservava l'adozione di tutti i provvedimenti necessari e conseguenti.

A distanza di un anno, l'amministrazione non aveva però adottato alcun provvedimento concreto per lo smantellamento, o comunque per il suggellamento dell'impianto.

Il WWF mi chiedeva pertanto di esercitare i poteri sostitutivi previsti dall'art.136 del D. Lgs. n. 267/2000, attraverso la nomina di un commissario ad acta.

Inviavo allora con urgenza tutto il carteggio al Comitato Regionale di Controllo, perché attivasse la procedura di diffida ad adempiere a carico del Comune di Sant'Agostino.

In quella sede il Comitato verificava, peraltro, che, nella fattispecie, si configurava l'ipotesi di cui all'art.7, comma 8, della l.r. n. 47 del 1985, e che, di conseguenza, la competenza a provvedere per tale ipotesi – in caso di inerzia del Comune - era stata delegata alla Provincia.

Il Comitato stesso provvedeva quindi ad inviare gli atti alla Provincia di Ferrara.

Stante la rilevanza della questione, non ritenevo di chiudere il mio intervento, ma sollecitavo l'Amministrazione provinciale di Ferrara ad intervenire con urgenza, soprattutto in considerazione delle notizie che mi pervenivano dal WWF, secondo le quali l'impianto –abusivo- era ancora in funzione.

Finalmente il Responsabile del procedimento ingiungeva alla ditta di rimuovere tutte le opere eseguite, nonché di ripristinare lo stato nei luoghi entro novanta giorni.

A conclusione della vicenda, il WWF ha preso atto con soddisfazione del provvedimento comunale che, ripristinando le condizioni di legalità, ha rimediato all'errore iniziale.

- Comune di Castelmaggiore (Bologna).

N. 1136/2002

Una signora aveva sempre pagato l'importo totale dell'ICI per il suo appartamento, senza tenere conto che li marito, dal quale viveva separata, era comproprietario del 50% dello stesso.

Una volta che l'errore era stato chiarito, era stato il marito (e non la moglie) a richiedere il rimborso al Comune di Castel Maggiore.

L'interessato mi riferiva che alla sua richiesta erano state date risposte differenti.

Mi interessavo allora presso il Responsabile dell'Ufficio tributi dell'Ente per conoscere le sue determinazioni.

L'Ente, pur potendo rifiutare la richiesta di rimborso, in quanto presentata da un soggetto non legittimato, una volta accertato che la signora rinunciava al proprio diritto, ha provveduto a rimborsare al marito la somma versata in eccedenza dalla moglie, con ciò dimostrando di ritenere prevalente la sostanza del problema piuttosto che l'aspetto formale.

- **Comune di San Lazzaro di Savena (Bologna).**

N. 1409/2002

Venivo richiesta di intervenire da alcuni residenti nel Comune di San Lazzaro di Savena, preoccupati per i possibili rischi derivanti dalla presenza, nelle immediate vicinanze delle loro abitazioni, di una centrale elettrica e di tralicci dell'alta tensione.

A suo tempo l'amministrazione aveva commissionato ad un tecnico una perizia, ed era emersa la presenza di valori di induzione elettromagnetica di un certo rilievo.

Chiedevo pertanto all'amministrazione di comunicarmi le misure che intendeva adottare per tutelare l'incolumità pubblica, e i tempi necessari per la loro realizzazione.

Con soddisfazione ho preso atto della sollecitudine con la quale l'amministrazione mi ha fornito tutte le notizie richieste e si è impegnata a provvedere, d'intesa con l'ENEL, all'interramento dell'elettrodotto.

- **Comune di Castel d'Aiano (Bologna).**

N. 162/2002

Un Comitato di cittadini residenti in quel Comune mi invitava ad intervenire nei confronti dell'amministrazione comunale in relazione a due stazioni di radiotelefonia mobile che risultavano in via di attivazione in quel territorio.

In particolare, il Comitato lamentava la mancanza di informazione preventiva circa il rilascio della concessione per l'installazione delle stazioni trasmittenti; la mancata acquisizione del parere della Soprintendenza, obbligatorio nella fattispecie in quanto trattasi di zona soggetta a vincolo paesaggistico; l'installazione di una antenna mobile già operante nel sito dove doveva sorgere la stazione trasmittente; infine, la mancata risposta all'esposto che il Comitato a suo tempo aveva inviato all'amministrazione comunale.

Suggerivo allora all'amministrazione di valutare lo spostamento di tali installazione dal luogo prescelto, vicino a case abitate anche da bambini, in altri siti disabitati, assai frequenti nel territorio comunale.

In tempi rapidi ho ricevuto una cortesissima risposta dell'Amministrazione, la quale si è dichiarata disponibile a rivedere la scelta dei siti, a tenere presenti le osservazioni che il Comitato presenterà, addirittura a formare un gruppo di lavoro con la rappresentanza del Comitato stesso.

Devo quindi esprimere il mio apprezzamento per questa modalità di azione, non solo rispettosa dei diritti dei cittadini, ma soprattutto pienamente collaborativa a sensibile alle istanze della propria popolazione.

- **Comune di Molinella (Bologna).**

N. 514/2000

Chiedeva il mio intervento un legale che agiva per conto dei suoi clienti, da tempo in attesa delle determinazioni del Comune di Molinella in ordine ad una variante a concessione edilizia rilasciata nell'anno 2000.

La concessione era stata sospesa nel 2001 a seguito dell'ispezione dell'Ufficio Difesa del Suolo Reno Ovest della Regione Emilia-Romagna, che contestava una violazione del rispetto delle distanze minime dal piede arginale del fiume Reno previste da un decreto del 1904.

Dopo un ulteriore sopralluogo e dopo alcuni incontri tra l'Ufficio Difesa del Suolo, i tecnici del Comune di Molinella e il tecnico della proprietà, e nonostante la disponibilità evidenziata dalla proprietà ad abbattere una parte di fabbricato così da farlo retrocedere entro i limiti consentiti, non si riusciva a giungere ad un accordo.

Dopo alcuni mesi, il Comune comunicava agli interessati di voler procedere all'annullamento parziale della concessione edilizia originaria, dando termine per presentare memorie ed osservazioni.

La proprietà a questo punto replicava evidenziando che la norma che si assumeva violata andava letta nella sua accezione letterale, secondo la quale erano vietati *"le fabbriche, gli scavi e lo smovimento del terreno a distanza dal piede degli argini....minore di quella stabilita dalle discipline vigenti nella diverse località, ed in mancanza di tali discipline, a distanza minore ...di metri dieci per le fabbriche e per gli scavi"*. In presenza di disciplina locale che statuisse distanze diverse, questa previsione era pertanto da intendersi superata.

La stessa proprietà faceva inoltre presente gli ingenti danni a lei derivanti da un annullamento parziale della concessione, danni che del resto derivavano anche dal ritardo nell'adozione delle proprie determinazioni da parte dell'amministrazione, e concludeva invitando la stessa a decidere quale soluzione adottare.

Dopo aver approfondito l'intricata vicenda, ho invitato il Comune di Molinella a disporre affinché l'Ufficio competente adottasse le proprie determinazioni in merito alla pratica.

Ho ricevuto in risposta, con la massima celerità, copia del provvedimento definitivo adottato dal Responsabile del Settore Edilizia di quel Comune.

- **Comune di Camugnano (Bologna).**

N. 517/2000

Un cittadino da anni chiedeva al Comune di Camugnano il risarcimento per i danni arrecati alla sua proprietà a seguito dell'occupazione di un terreno, avvenuta nel 1980, senza adottare le procedure di esproprio.

Nell'anno 2000 mi ero interessato alla vicenda ed avevo ricevuto assicurazioni da parte dell'Ente che entro alcuni mesi avrebbe definito la richiesta.

Nel 2001, non avendo l'interessato ricevuto alcuna risposta, reiteravo il mio intervento, ricevendo l'assicurazione che entro brevissimo tempo si sarebbe provveduto alla definizione della pratica.

Peraltro, ancora nel 2002 l'interessato mi comunicava che era in attesa di quanto dovuto.

Finalmente, nell'agosto, il cittadino otteneva la somma a lui spettante.

- **Ufficio Sovracomunale Gestione del Territorio per i Comuni di Castel di Casio, Gaggio Montano e Porretta Terme (Bologna).**

N. 819/2002

Il presente intervento è la riprova che, laddove i responsabili delle strutture di una amministrazione -benché sprovvista di difesa civica- sono aperti al confronto, il Difensore civico può attivare una collaborazione proficua, tale da corrispondere fattivamente all'interesse degli istanti.

Nel caso di specie, una signora aveva chiesto il mio intervento nei confronti dell'Ufficio sovracomunale Gestione del Territorio per il Comune di Castel di Casio, per ottenere l'accesso agli atti in base all'art.25 della legge n. 241 del 1990, in relazione alla seguente vicenda.

La signora aveva chiesto l'autorizzazione all'installazione di due cancelli a servizio della sua abitazione.

Era stata autorizzata all'apertura di due accessi sulla strada comunale, con l'avvertenza che gli eventuali serramenti dovevano essere realizzati con certe modalità, e comunque dopo aver assolto i relativi obblighi urbanistici.

La signora, che non aveva compreso di dover richiedere una nuova autorizzazione comunale, aveva posto in opera i due cancelli.

A seguito di segnalazione da parte di terzi, l'ufficio comunale accertava l'illegittimità e irrogava una sanzione amministrativa per esecuzione di opere in assenza di denuncia inizio attività.

La signora, molto contrariata, chiedeva all'ufficio di conoscere il nominativo di coloro che avevano fatto quella segnalazione, ma l'ufficio riteneva di non poter fornire quei dati, a suo avviso tutelati ai sensi della legge n. 675 del 1996.

Nel mio intervento nei confronti del Responsabile dell'Ufficio in parola ho innanzitutto evidenziato che, non essendo Difensore civico di quell'ente, non ero legittimata ad attivare il riesame formale del diniego ma che, in ogni caso, ritenevo di poter chiedere la collaborazione dell'ente stesso per il perseguimento delle finalità di imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione.

Evidenziavo quindi le motivazioni per le quali non condividevo il diniego opposto, in quanto nell'esposto presentato da terzi non potevano essere contenuti dati sensibili: sono infatti tali solamente quelli che riguardano più da vicino la personalità etico - sociale dell'individuo e le sue caratteristiche psico - sanitarie.

Diverso invece era il trattamento da riservare ai dati personali, che sono quelli che generalmente vengono in evidenza in un esposto.

A questo proposito facevo presente che l'orientamento della giurisprudenza amministrativa configura come regola la pubblicità dei documenti amministrativi e che, conseguentemente, deve essere garantita agli interessati la visione degli atti necessari per tutelare i propri interessi. La riservatezza, infatti, non coincide con la segretezza delle informazioni in possesso dell'amministrazione, ma indica una parziale delimitazione dei soggetti abilitati a conoscere i dati, attraverso particolari modalità attuative e procedimentali idonee ad evitare la divulgazione delle notizie al di là della cerchia dei soggetti legittimati.

L'ufficio aderiva alla mia prospettazione e concedeva prontamente all'interessata copia della documentazione richiesta.

- Comune di Vergato (Bologna).
  N. 981/2001

Un signora residente in quel comune mi aveva interpellato nel 1999 lamentando che, a seguito di lavori eseguiti a ridosso della zona artigianale, era stato ostruito il sentiero che accede ad una fontana e al fiume Reno, utilizzato da tempo immemorabile.

Avevo pertanto interpellato l'amministrazione, e avevo ricevuto assicurazioni che era intendimento della stessa di dare soluzione al problema, prevedendo nel progetto delle opere di

urbanizzazione uno stradello di collegamento al fiume Reno, nonché una fontana pubblica, al fine di mantenere gli usi consolidatisi nel tempo.

Allo stesso tempo, il Settore Urbanistica e Ambiente dell'Ente aveva invitato le ditte che avevano determinato l'ostruzione a provvedere al ripristino dello stato dei luoghi, con riserva di intervento sostitutivo in caso di inottemperanza.

Avevo allora concluso la pratica comunicando all'interessata la positiva soluzione della vicenda.

Nell'ottobre 2001 la signora mi interpellava nuovamente, comunicandomi che non solo il passaggio non era stato ripristinato, ma che continuavano gli scarichi di terreno, rendendo sempre più problematica la situazione.

Alla mia richiesta di notizie, il Responsabile dell'Unità Operativa rispondeva segnalando la presenza temporanea di un cantiere edile in atto, dovuta all'esecuzione dei lavori autorizzati fin dal 1997, preliminari alla realizzazione definitiva delle nuove opere di urbanizzazione del comparto, e comprendenti tra l'altro la riattivazione del preesistente sentiero pedonale e di una pubblica fontana.

Lo stesso mi faceva presente che, fino a quando tali opere non fossero completate, la situazione di precarietà era destinata a permanere, ma che la stessa non comprometteva l'utilizzo delle infrastrutture di primaria necessità. Tra queste ultime, ad avviso dello stesso Responsabile, non era da ascrivere *"la praticabilità continuativa di un sentiero, la cui unica funzione è quella di consentire passeggiate al fiume, essendo, per tale funzione, presenti in zona tante altre possibilità di raggiungere il fiume"*.

La signora però contestava questa prospettazione, e in ogni caso faceva presente che il problema di viabilità non dipendeva dal cantiere bensì dalla massa di terreno scaricato sul sentiero, la cui riapertura veniva messa in forse.

Chiedevo allora al predetto Responsabile assicurazioni circa la riapertura del sentiero in questione ad avvenuta ultimazione dei lavori.

Nel gennaio 2002 il Responsabile dell'Unità Operativa invitava nuovamente le ditte che effettuavano i lavori in loco ad addivenire al più presto, nonostante l'ampia decorrenza dei termini autorizzativi (dal 1997), al completamento ed ultimazione delle opere autorizzate, intimando il ripristino, entro 30 giorni, dei percorsi pedonali preesistenti che consentono l'accesso alla strada provinciale al fiume Reno.

Il predetto Responsabile rammentava infine che la protrazione dell'inerzia nella realizzazione dei lavori programmati avrebbe determinato il venir meno delle previsioni di edificabilità all'interno dell'intero comparto.

Nel febbraio di quest'anno sono stata nuovamente interpellata dalla signora, la quale segnalava che non era stato fatto nulla per consentire la praticabilità, seppur parziale, dell'anzidetto sentiero.

Trasmettevo allora il reclamo al Responsabile dell'Area Servizi per la Collettività e il Territorio dell'Ente, manifestando le mie riserve circa l'adeguatezza e l'efficacia dell'attività posta in essere dall'ufficio e chiedendo di non procrastinare ulteriormente la risoluzione dell'annosa questione, al fine di porre termine ai disagi lamentati dalla signora e di preservare l'immagine dell'Amministrazione.

Quale risposta, ho ricevuto una nota sul cui contenuto, di forma e di sostanza, non ritengo opportuno alcun commento.

Resto peraltro dispiaciuta di non aver potuto fornire alcuna tutela alla richiedente a causa dell'indisponibilità della struttura comunale.

Ho ritenuto necessario dilungarmi nell'esposizione del presente intervento per evidenziare una situazione la quale, oggettivamente, non presentava particolari difficoltà di soluzione - e che, ciò nonostante, dopo tanti anni non è stata ancora risolta - e di come, in nome dell'interesse collettivo prevalente su quello individuale, sia stato impedito ai cittadini del luogo il passaggio su un sentiero, passaggio che, essendosi consolidato da tempo immemorabile, costituisce oramai diritto di uso pubblico da parte della collettività.

- **Comune di Ravenna.**

N. 1032/2002

Si tratta di un intervento che ho posto in essere in attuazione della convenzione stipulata a suo tempo con il Comune di Ravenna.

Riporto anche in questa sede il caso poiché lo ritengo particolarmente significativo del clima di collaborazione che può instaurarsi tra un'amministrazione e il proprio Difensore civico al fine di tutelare sempre meglio ed efficacemente i propri cittadini.

Ad una signora ravennate era stata notificata una infrazione per sosta del veicolo sul marciapiede.

Il marito della stessa aveva allora ricorso al Giudice di Pace.

Il Giudice dapprima aveva disposto la sospensione del verbale, successivamente aveva convocato le parti, chiedendo alla Polizia Municipale di produrre tutta la documentazione relativa all'infrazione.

In quella sede veniva prodotta una relazione con la quale l'agente verbalizzante dava atto che, a seguito di ulteriori accertamenti, era emersa l'inesistenza di segnaletica a delimitazione degli stalli. Tale segnaletica, a suo dire, era probabilmente scolorita nel tempo e tanto più in quella circostanza, a causa dell'oscurità e della neve, non era assolutamente percepibile dall'interessato.

L'agente concludeva nel senso dell'archiviazione del verbale di accertamento.

Sembrava che la vertenza si fosse risolta positivamente per la cittadina incolpevole: invece, inopinatamente, il Giudice di Pace respingeva l'opposizione, valutando inammissibile il ricorso per carenza di legittimazione attiva da parte dell'opponente.

L'interessata, disperata, si è rivolta al mio ufficio sentendosi perseguitata dalle istituzioni.

Ho allora interessato il Comandante della Polizia Municipale (che del resto era già a conoscenza dell'accaduto) e, dopo alcune settimane, lo stesso mi ha comunicato che, nonostante la pronuncia del Giudice di Pace lo esimesse da ulteriori valutazioni, avendo preso atto dell'insussistenza dell'infrazione, aveva annullato in via di autotutela il provvedimento sanzionatorio.

- **Comune di Modena.**

N. 876/2002

Chiedeva il mio intervento un dipendente della Prefettura di Modena il quale, essendo stato assegnato fin dal luglio 2001 al Comune di Modena per lo svolgimento di funzioni in materia di invalidi civili, non era ancora stato inquadrato nei ruoli dell'ente.

A questo scopo l'interessato e altri due colleghi avevano anche chiesto, senza ottenerlo, un provvedimento d'urgenza al Tribunale di Modena.

Dopo aver esperito un tentativo di conciliazione presso la Direzione Provinciale del Lavoro di Modena, risultato infruttuoso, veniva iniziata una vertenza di lavoro innanzi al Tribunale di Modena.

Chiedevo allora al Comune un quadro della situazione nonché i tempi di presumibile ultimazione delle procedure di inquadramento.

L'Ente mi faceva presente le motivazioni che l'avevano indotto a sospendere l'inquadramento dei ricorrenti: in applicazione del D. Lgs. N. 112/1998, erano state assegnate al Comune di Modena tre unità di personale, a parziale copertura del trasferimento dell'esercizio delle funzioni in materia di trattamento economico degli invalidi civili.

Per tutto l'anno 2001 l'onere per tale personale era a carico del Ministero dell'Interno, successivamente il Ministero dell'Economia e delle Finanze avrebbe dovuto provvedere alle variazioni occorrenti e all'assegnazione delle corrispondenti risorse finanziarie al Comune di Modena.

Invece, dalla fine del 2001 il Comune aveva inutilmente sollecitato i Ministeri interessati per ottenere l'assegnazione delle risorse finanziarie di competenza; per tale motivo, pur continuando a corrispondere al personale il trattamento economico spettante, non aveva proceduto al suo inquadramento.

Nulla poteva essere eccepito, sul piano formale, alla determinazione dell'amministrazione comunale di Modena di procedere all'inquadramento definitivo del personale solo ad avvenuta acquisizione delle risorse da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Ritenevo pertanto indispensabile interpellare quest'ultimo, nonché il Ministero dell'Interno, per sollecitare l'adozione dei provvedimenti necessari per garantire al Comune le risorse finanziarie dovute: il ritardo in tal senso, infatti, poteva determinare negli interessati una sensazione di provvisorietà e di sfiducia verso i comportamenti della pubblica amministrazione.

Il Ministero dell'Interno forniva prontamente un quadro della problematica, dal quale si evidenziava una prima, seppur parziale, evoluzione positiva della vicenda.

Infine, dopo alcune sollecitazioni, il Ministero dell'Economia e delle Finanze trasmetteva copia del provvedimento con il quale era stata disposta la variazione di bilancio in favore dei capitoli del federalismo amministrativo, sui quali venivano attribuite alle regioni ed ai comuni interessati le risorse da destinare al pagamento delle competenze per il personale trasferito.

Conseguentemente il Comune di Modena provvedeva all'inquadramento del personale in argomento, con viva soddisfazione degli interessati.

- Comune di Comacchio (Ferrara).

N. 263/2002

Ad un cittadino bolognese proprietario di un appartamento a Lido delle Nazioni perveniva un avviso di accertamento concernente l'imposta comunale per il passo carraio – COSAP.

L'interessato mi faceva presente che, in realtà, l'immobile non aveva uno sbocco sulla strada comunale, bensì su un'area appartenente alla Regione Emilia-Romagna.

Alla mia richiesta di delucidazioni, l'Ufficio tributi del Comune ribadiva il proprio convincimento che l'interessato era tenuto a versare il predetto canone, anche se poi, per errore materiale, per un importo minore a quello originariamente notificato.

L'Ente sosteneva infatti che, benché la proprietà del contribuente effettivamente si affacciasse su un vialetto sterrato di proprietà della Regione Emilia-Romagna, da quest'ultimo si accedeva a due strade comunali, attraverso due interruzioni aperte nel marciapiede per il transito delle autovetture.

Insistevo allora sottolineando la mancanza del presupposto dell'occupazione di spazio o area pubblica di proprietà comunale, al quale l'art.63 del D. Lgs. 446/1997 ricollega l'applicazione del canone: infatti, il presupposto di fatto per identificare una fattispecie di occupazione di suolo pubblico, con conseguente applicazione del canone, risiede nella circostanza che la modifica del piano stradale sia diretta a facilitare in via diretta, e non mediata, l'accesso dei veicoli alla proprietà privata.

Nel caso di specie, al contrario, attraverso l'interruzione del marciapiede si perviene in via immediata al vialetto sterrato, e non alla proprietà del signore.

Le mie argomentazioni sono state condivise dall'Amministrazione comunale, la quale ha prontamente provveduto al discarico del canone ed alla cancellazione della posizione dell'interessato dal ruolo comunale.

- **RAI – Radiotelevisione Italiana S.p.A. – Sede di Bologna.**

N. 217/2002

Un cittadino mi faceva pervenire copia della comunicazione con la quale la RAI – Sede di Bologna, lamentava la mancata risposta ad una precedente nota, e richiamava l'obbligo di regolarizzare il pagamento del canone RAI per la propria abitazione.

In difetto, l'Amministrazione finanziaria avrebbe proceduto ai necessari controlli.

La nota terminava con l'avvertenza che l'accertamento poteva essere evitato con il versamento di circa 320.000 lire.

Facevo allora presente all'Azienda che il tenore di questa comunicazione appariva quantomeno inopportuno, perché suscettibile di ingenerale notevole confusione ed allarme nei destinatari, specie nel caso di persone anziane.

I termini con i quali essa era redatta, d'altro canto, non risultavano conformi ai principi generali di buona fede e collaborazione che, ai sensi dell'art.10 dello Statuto del Contribuente, devono caratterizzare i rapporti con il contribuente.

Invitavo quindi l'Azienda affinché, per il futuro, eliminasse da queste comunicazioni ogni espressione che potesse assumere un simile significato per i destinatari.

In risposta l'Azienda precisava che il testo in argomento era un secondo avviso, da inviare in caso di mancata risposta alla prima richiesta, e che il contenuto dello stesso aveva solamente un carattere informativo.

In ogni caso, la pratica relativa al cittadino bolognese era stata archiviata.

Questa precisazione non mi sembra sposti i termini del problema: che la nota sia un secondo avviso è ininfluente, dal momento che non esiste alcun obbligo del destinatario di comunicare all'Azienda l'inesistenza di un apparecchio radiotelevisivo presso la propria abitazione.

Il mio auspicio pertanto è che, per il futuro, l'Azienda riconsideri il proprio atteggiamento, e improntì il contenuto delle proprie comunicazioni a modalità più serene e rispettose degli utenti, salvi ovviamente i mezzi di accertamento previsti dalla legge per le ipotesi di sospetta evasione dell'obbligo.

- **Trenitalia S.p.A. – Divisione Passeggeri – Bologna.**

N. 399/2002

Un utente di treno Eurostar giunto a Bologna con un ritardo di circa un'ora dopo essere stato costretto a trasbordare su un altro treno, si era visto negare il bonus previsto dal Regolamento per

siffatti ritardi in quanto, a dire della Società, tale ritardo derivava la causa non imputabile a Trenitalia.

L'interessato chiedeva il mio intervento in quanto l'episodio gli aveva determinato un notevole pregiudizio, in conseguenza sia del ritardo in sé e sia anche per il disagio di dover trasbordare i propri bagagli.

La Società in un primo tempo mi comunicava la propria impossibilità ad accogliere la richiesta, dal momento che la causa dell'interruzione era "da ricondursi allo smottamento per lavori svolti da una ditta non incaricata dalle FS operante nei pressi della sede ferroviaria."

Tale risposta non mi appariva convincente, in quanto la normativa sull'esonero della responsabilità che la Società si era data non poteva escludere l'applicazione dei principi in tema di responsabilità contrattuale dettati dal codice civile, prevalenti rispetto alla prima. Inoltre, se il ritardo era imputabile ai lavori eseguiti da una ditta non autorizzata dalle F.S., ciò non esimeva quest'ultima dalle proprie responsabilità nei confronti dei passeggeri, ma piuttosto la legittimava a rivalersi nei confronti dell'autore del disservizio.

Benché la Società non mi abbia fatto conoscere le proprie determinazioni, ho appreso dall'interessato che gli è stato concesso il bonus richiesto.

- **Enel Distribuzione S.p.A. – Zona di Bologna Ovest.**

  N. 874/2002

Un cittadino extracomunitario al quale era pervenuta una bolletta dell'ENEL di importo molto rilevante, e comunque assai superiore a quanto pagato in precedenza, mi faceva presente che, pur essendosi recato presso gli uffici della società, non era rimasto convinto dalle spiegazioni fornitegli.

Poiché riscontravo che l'interessato parlava con gran difficoltà la nostra lingua, e ancor meno era in grado di comprendere quanto gli veniva detto, intuivo che questa poteva essere la chiave di lettura dell'accaduto. Pertanto, piuttosto che scrivere agli uffici dell'ENEL, li contattavo per telefono: apprendevo così da un addetto, persona molto disponibile e competente, che la bolletta in contestazione riguardava l'addebito per conguaglio dell'energia utilizzata per circa due anni.

L'addetto si metteva a disposizione del cittadino extracomunitario per fornirgli la distinta di tutti i consumi effettuati nei vari periodi, così da fugare tutte le sue perplessità.

Lo stesso inoltre mi forniva delucidazioni circa la possibilità di chiedere la rateizzazione del pagamento della relativa fattura.

Tutto questo è stato comunicato al cittadino, che ha ringraziato sentitamente per l'aiuto prestatogli.

- **Telecom Italia S.p.A. – Bologna.**

N. 843-824/2002

Ricevevo alcune segnalazioni di cittadini i quali si erano visti addebitare importi per servizi attivati a loro insaputa, e comunque in assenza di sottoscrizione di un contratto.

Al riguardo segnalavo a Telecom Italia S.p.A. che, trattandosi di offerte di servizi a pagamento, in base alla normativa vigente esse potevano essere attivate solamente se richieste dall'utente.

Il Responsabile della Società mi confermava di aver immediatamente disattivato il servizio, la cui attivazione era frutto di un errore, e di aver contestualmente disposto l'accredito degli importi già addebitati a questo titolo.

Ho preso atto con piacere dell'efficienza di Telecom, ma avrei preferito registrare altrettanta efficienza da parte della Società nell'evitare simili disguidi e nel migliorare il servizio a disposizione dei cittadini, posto che quello sopra evidenziato non è stato un caso isolato, e che l'utente, per poter avere informazioni, ha dovuto contattare ripetutamente e con difficoltà la struttura.

10. Alcuni degli interventi più significativi svolti nei confronti di altre pubbliche Amministrazioni ed Enti diversi ubicati fuori del territorio della Regione Emilia-Romagna, ai sensi del comma 2 dell'art.2 della L. R. n. 15 del 1995.

- **Consolato Generale d'Italia di Buenos Aires.**

  N. 12/2002

Questo intervento è del tutto anomalo, sia perché l'ente coinvolto è ubicato addirittura all'estero e sia anche per il tipo particolare di richiesta.

Con un e-mail proveniente dall'Argentina, una signora mi faceva presente che, benché fosse figlia di un italiano, a suo dire da 16 anni tentava inutilmente di ottenere il riconoscimento della cittadinanza italiana.

Questa situazione dipendeva dal fatto che il padre non aveva mai provveduto ad iscriverla nell'anagrafe del Comune di Bologna, nonché per altri motivi non esplicitati in maniera comprensibile.

Stante l'incertezza sulla reale situazione, interessavo via fax il Consolato Generale d'Italia di Buenos Aires, pregandolo di farmi conoscere lo stato della pratica di riconoscimento della cittadinanza italiana a favore dell'interessata e gli eventuali impedimenti ad una positiva conclusione della stessa.

In breve tempo il Consolato mi comunicava l'avvenuto riconoscimento della cittadinanza alla signora e la conseguente trasmissione dell'atto di nascita al Comune di Bologna per la relativa trascrizione.

- **Ministero dell'Economia e delle Finanze – Roma.**

  N. 1021/2002

Su segnalazione del Difensore civico di Riccione, conseguente ai reclami presentati da diversi cittadini, sottoponevo all'attenzione del Ministero dell'Economia e delle Finanze un problema che riguarda l'intera cittadinanza del Comune di Riccione.

Nel 1993, in conformità ad una decisione della Commissione Censuaria Centrale, il Comune di Riccione aveva suddiviso il proprio territorio in tre zone censuarie trasversali, comprendenti ognuna sia il centro che le periferie.

Successivamente, l'Ufficio del Territorio di Rimini, in attuazione del D.P.R. n. 138/1998, aveva suddividiso il territorio di Riccione in tre zone, peraltro non coincidenti con la suddivisione operata dal Comune, e aveva attribuito ad ognuna la propria rendita catastale, che per le zone periferiche risultava essere molto più bassa rispetto a quella definita dal Comune.

Ai cittadini che avevano calcolato l'I.C.I. sulla base delle rendite catastali attribuite dall'Ufficio del Territorio, laddove le stesse erano inferiori rispetto a quelle stabilite dal Comune, quest'ultimo aveva pertanto inviato avvisi di accertamento con richiesta di pagamento delle differenze I.C.I.

In questa situazione ambigua, il cittadino risultava comunque danneggiato: o pagava il supplemento d'imposta aumentata delle sanzioni ed interessi, o ricorreva alla Commissione Tributaria competente.

E' anche da precisare che, contro la suddivisione eseguita dall'Ufficio del Territorio di Rimini, il Comune di Riccione, dopo avere perduto il giudizio di I° grado –in quanto il TAR dell'Emilia-Romagna aveva dichiarato inammissibile il suo ricorso per difetto di interesse ad agire- aveva proposto appello al Consiglio di Stato.

Nelle more della pronuncia del Consiglio di Stato, e nell'eventualità che venga confermata la decisione di I° grado, ho ritenuto opportuno interessare della questione il Garante del Contribuente per l'Emilia Romagna.

A conclusione di un articolato iter, il Garante mi ha trasmesso la propria risoluzione, che dichiara il *"non luogo a procedere per quanto di sua competenza, malgrado l'indubbio interesse dei contribuenti ad avere chiarezza e certezza di norme da parte della Pubblica Amministrazione, che - diversamente - perde di credibilità nella considerazione del Cittadino".*

Nella Risoluzione del Garante si legge che le difficoltà incontrate nel tentativo di conciliazione tra gli Uffici interessati, sono state determinate dal rigido atteggiamento assunto dal rappresentante dell'Agenzia del Territorio.

A sua volta, il Direttore dell'Ufficio provinciale di Rimini dell'Agenzia ha evidenziato le ragioni per le quali non ritiene percorribile la soluzione della conciliazione.

Ciò nonostante, attesa la rilevanza della questione, la quale coinvolge un numero elevato di cittadini, preso atto dell'impatto che un siffatto contrasto può determinare nell'opinione pubblica, considerato infine che le determinazioni della Commissione Censuaria Centrale devono essere ottemperate, ho richiesto al Ministero dell'Economia e delle Finanze di valutare l'opportunità di un suo intervento ai fini di una positiva soluzione della vicenda.

- **Agenzia del Territorio – Ufficio Provinciale di Firenze.**

  N. 640/2002

In occasione della denuncia di successione relativa alla propria madre, una signora residente in Romagna verificava che la partita catastale relativa ad un immobile della defunta era stata erroneamente attribuita al precedente proprietario, che l'aveva alienata nel 1973.

Nel gennaio 2002 il notaio della signora chiedeva allora all'Ufficio del Territorio di Firenze di effettuare con la massima urgenza le rettifiche occorrenti, dovendo presentare entro i ristretti termini di legge la denuncia di successione.

La richiesta veniva reiterata dal tecnico della signora nel febbraio 2002.

A giugno, quando ormai i termini per la presentazione della successione erano in scadenza, la signora chiedeva il mio intervento.

Ho immediatamente interpellato l'Ufficio del Territorio, facendo presente la situazione: quest'ultimo mi ha comunicato dopo alcuni giorni l'avvenuta regolarizzazione della partita catastale.

- **Regione Campania – ASL CE/1 – Caserta.**

N. 775/2002

Il Presidente di una Cooperativa Sociale che opera per il recupero dei soggetti tossicodipendenti mi ha pregato caldamente di aiutarlo nel tentativo di ottenere il pagamento delle somme ancora dovuta dalla ASL di Caserta.

Si trattava di rette relative a soggetti provenienti da quella regione, che, in alcuni casi, risalivano addirittura al 1999.

Nel sottolineare la cronica mancanza di puntualità con la quale la predetta ASL faceva fronte ai propri obblighi, il rappresentante della Cooperativa mi faceva presente che la sua struttura aveva assoluta necessità di avere pagamenti puntuali in quanto essa si finanziava esclusivamente con le rette corrisposte dalle Aziende USL.

Mi sono attivata in applicazione dell'art.2, 2° comma, della legge regionale n. 15 del 1995, che prevede la possibilità di segnalare eventuali disfunzioni riscontrate presso altre pubbliche amministrazioni, ed ho fatto presente tutte queste circostanze all'Assessore alla Sanità della Regione Campania.

La Regione Campania ha allora inviato una generica sollecitazione al Direttore Generale della ASL , della quale ho avuto notizia indirettamente attraverso la Cooperativa.

Ho pertanto preso spunto da questa sollecitazione e, a mia volta, ho richiesto al Direttore Generale della ASL di provvedere con sollecitudine al pagamento delle somme ancora dovute.

Sempre applicando la stessa tecnica di non rispondere a me ma di scrivere solamente alla Cooperativa, la ASL ha richiesto alla Cooperativa, per l'ennesima volta, l'estratto conto delle sue spettanze, invitandola a dare la propria disponibilità a giungere ad una procedura transattiva.

A questo punto ho intuito che sarà giocoforza per la Cooperativa aderire a questa proposta, per poter ottenere, anche se in parte, le sue spettanze.

E' chiaro però che, dopo questa esperienza, la Cooperativa valuterà se continuare a fornire prestazioni a favore di soggetti per i quali appare pressoché impossibile conseguire il pagamento delle rette.

- **Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica – Roma.**
  N. 687/2002

Un ex dipendente regionale che, a distanza di dieci anni dal suo pensionamento, ancora percepiva la pensione provvisoria, si era rivolto inutilmente a vari sindacati per ottenere la pensione definitiva.

Da ultimo gli era stato suggerito di rivolgersi ad un legale; prima di approdare a questa soluzione, la quale lo avrebbe obbligato a sostenere spese non indifferenti per ovviare all'inefficienza altrui, il pensionato mi chiedeva di intervenire.

Interessavo allora l'INPDAP di Roma, evidenziando che, stante il tempo trascorso, si imponeva un'immediata conclusione della pratica.

Finalmente, dopo alcuni mesi, mi veniva comunicata l'avvenuta definizione del trattamento pensionistico e del relativo conguaglio.

- **Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica – Sede di Latina.**
  N. 122/2002

Una cittadina bolognese da tempo non riusciva ad ottenere la conclusione della pratica di reversibilità della pensione della madre, deceduta nel febbraio 1999, in favore del fratello, maggiorenne ed inabile.
La pratica era stata palleggiata ripetutamente tra l'INPDAP di Latina e la Prefettura di Latina.
Nel febbraio 2000 l'INPDAP aveva richiesto alla Prefettura di disporre gli accertamenti sanitari presso l'Ospedale Militare per verificare il presupposto dell'inabilità a proficuo lavoro in modo totale e permanente: in risposta, la Prefettura aveva inviato copia del verbale dell'accertamento di invalidità effettuato a suo tempo dalla Commissione Sanitaria Provinciale di Agrigento.

Nel febbraio 2002 la signora chiedeva il mio intervento.

La trattazione del caso si è svolta in gran parte per telefono, poiché ritenevo fondamentale cercare di risolvere in tempi il più possibile celeri una pratica avente una particolare rilevanza sociale.

Mi veniva così assicurato che, in via del tutto eccezionale, l'Istituto stava valutando la possibilità di completare la procedura sulla base dell'accertamento di invalidità effettuato a suo tempo dalla Commissione Sanitaria Provinciale di Agrigento.

Acquisito il parere del proprio Ufficio legale, nonché la copia del decreto di nomina della sorella quale tutrice dell'invalido, quando sembrava tutto concluso, mi veniva comunicato che mancava ancora il provvedimento di concessione della pensione definitiva, di competenza della Sede INPDAP di Roma.

Dopo altri solleciti, finalmente nel maggio 2002 l'INPDAP di Latina poteva spedire alla sede di Bologna il relativo decreto.

- **Comune di Roma – Ufficio Invalidi Civili.**

N. 242/2002

Una signora bolognese, dopo aver tentato tutte le strade percorribili, mi chiedeva di intervenire nei confronti dell'Ufficio Invalidi civili del Comune di Roma in relazione ai ritardi con i quali veniva trattata la pratica di invalidità del proprio cognato, residente a Roma.

L'interessato era stato riconosciuto invalido nel luglio 1999. Il verbale della Commissione sanitaria era stato inviato nell'anno 2000 alla Prefettura di Roma dove, nonostante tutti i solleciti, non aveva avuto definizione.

Poiché successivamente la competenza nella materia era stata attribuita al Comune, intervenivo presso di esso chiedendo di fornirmi informazioni sull'andamento della pratica.

Dopo alcuni solleciti, apprendevo che il fascicolo era stato trasmesso all'INPS – Area Interventi Assistenziali, e a quest'ultimo reiteravo la mia richiesta di informazioni.

Apprendevo finalmente dall'Istituto che l'assegno di invalidità era stato posto in pagamento.

- **Comune di Camastra (Agrigento).**

N. 790/2000

Una cittadina bolognese aveva subito diversi espropri relativi ad alcuni terreni ubicati in comune di Camastra.

Nel 1996 la signora era stata informata dell'avvenuta inclusione di un suo appezzamento in un programma triennale di realizzazione di opere pubbliche e, nonostante lo stesso fosse già in possesso del Comune fin dal 1980, solo nel 1998 era stata attivata la procedura per l'occupazione d'urgenza.

Dopo due anni, e dopo numerosi solleciti, non avendo avuto alcuna comunicazione circa la misura e i tempi di pagamento dell'indennità di esproprio, l'interessata sollecitava il mio intervento.

Chiedevo allora al Comune, in osservanza a quanto previsto dalla legge n. 241/1990, di fornire una risposta alle richieste della signora.

Il Comune replicava che le indennità provvisorie di esproprio erano state determinate, e me ne comunicava l'ammontare, ma inspiegabilmente alcune ordinanze non erano state notificate, e assicurava che avrebbe provveduto ad una nuova notifica con la massima celerità.

Facevo presente al Comune che l'importo fissato per l'esproprio non comprendeva quanto dovuto per indennità di occupazione ed interessi legali, spettanti per l'occupazione ormai ventennale del relativo terreno.

A questa mia comunicazione non veniva data risposta.

Successivamente la signora mi faceva presente che neppure le era mai stata notificata l'ordinanza che definiva l'indennità provvisoria di esproprio.

Insistevo allora ripetutamente per sensibilizzare il Comune finché, nell'agosto 2002, a distanza di undici mesi dal primo intervento, il Comune assicurava che l'ordinanza era stata notificata.

Chiedevo allora nuovamente all'Ente di quantificare la somma spettante per indennità di occupazione ed interessi legali, ma sempre inutilmente.

A questo punto decidevo di richiedere l'intervento del Difensore civico di Agrigento il quale, pur se non investito della competenza ad intervenire nei confronti del Comune di Camastra, presumibilmente sarebbe stato in grado di ottenere ascolto dal Comune stesso.

Il Difensore civico di Agrigento si attivava nei confronti del Comune, accertando la situazione ed evidenziando che la procedura espropriativa che qui interessa era illegittima; di conseguenza, egli faceva presente che l'eventuale indennizzo si configurava come un risarcimento danni, esperibile solamente per via giudiziaria.

La conclusione prospettata mi appariva particolarmente iniqua; peraltro invitavo lo stesso Difensore civico a porre in essere ogni utile iniziativa per definire positivamente la situazione.

Da ultimo, ho appreso che il Comune ha offerto alla signora, a tacitazione della vertenza, una somma notevolmente inferiore a quanto le spettava, e che la stessa, disperando di ottenere l'importo totale, ha deciso di accettare la proposta.

- **Ente Ferrovie dello Stato S.p.A. – Roma.**

N. 390/2002

A seguito di azione legale, il giudice del lavoro aveva riconosciuta ad un ex dipendente dell'Ente Ferrovie dello Stato S.p.A. una invalidità come dipendente da causa di servizio, e conseguentemente aveva condannato l'Ente Ferrovie alla liquidazione dell'equo indennizzo.

Dopo oltre un anno di inutile attesa del pagamento delle somme a lui spettanti, senza neppure avere avuto alcuna comunicazione al riguardo da parte della Società, l'interessato ha richiesto il mio intervento.

Ho allora fatto presente all'Ente Ferrovie che ormai appariva improcrastinabile il soddisfacimento dei diritti del cittadino, ad evitare le conseguenze dell'esperimento di un'ulteriore azione giudiziaria diretta ad ottenere il pagamento in via esecutiva.

Dopo alcuni solleciti, mi perveniva una nota di Metropolis S.p.A., società del Gruppo FS, la quale mi comunicava di aver dato corso alla procedura di pagamento delle spettanze in favore dell'interessato.

Metropolis giustificava il ritardo con il quale mi aveva risposto con la circostanza che né la prima richiesta né i solleciti le erano mai pervenuti; non una parola, invece, circa il ritardo con il quale erano state pagate all'interessato le somme dovute.

- **Autostrade S.p.A: - Direzione Generale – Firenze.**

N. 745/2002

Un automobilista bolognese riceveva una richiesta di pagamento per un pedaggio che la Direzione Generale di Autostrade S.p.A. asseriva non versato.

L'interessato contestava vivacemente tale richiesta, con lettera indirizzata anche a me, segnalando che non si era mai recato nel luogo contestato, e che di tale circostanza aveva svariati testimoni.

Chiedeva quindi alla Società di produrre la foto della targa della macchina incriminata.

Mi associavo alla sua richiesta, e ripetutamente sollecitavo una risposta.

La Società non ha ritenuto di rispondere alle mie lettere. Ho però appreso dall'interessato che la richiesta è stata annullata.

11. Conclusioni

La presente relazione, così come quelle relative agli anni precedenti, è diretta a fornire un resoconto puntuale dell'attività svolta, delle istanze ricevute, delle anomalie riscontrate, e dei risultati conseguiti nell'anno 2002.

Essa è pertanto finalizzata a rendere più agevole l'adozione di interventi correttivi da parte dell'amministrazione pubblica laddove sono state evidenziate disfunzioni o inefficienze che possono essere superate con l'adozione degli opportuni correttivi.

Rinvengo d'altro canto nei contenuti di questa relazione e di quelle relative al passato numerose riprove del fatto che questi anni di attività di difesa civica hanno inciso fattivamente nel processo di innovazione delle strutture burocratiche dell'amministrazione pubblica.

Per quanto concerne, poi, il periodo del mio incarico, ho riscontrato che la sensibilizzazione delle strutture pubbliche conseguente ai miei interventi non è rimasta priva di effetti, anche indiretti, e che in tal modo si è raggiunta una massimizzazione dell'efficacia degli interventi stessi, attraverso una più ampia collaborazione e una più accurata attenzione alle questioni prospettate.

Perché la difesa civica possa operare al meglio, infatti, occorre la massima disponibilità da parte di coloro che sono preposti alle strutture pubbliche, così che si possa collaborare nella ricerca della soluzione ottimale.

A questo proposito mi permetto di suggerire, in analogia a quanto proposto dal Difensore civico della Regione Veneto, di prevedere, tra gli indici di valutazione delle capacità e comportamenti apprezzabili dei Dirigenti, anche la qualità del rapporto intercorrente tra gli stessi e il Difensore civico.

Concludo segnalando, ancora una volta, l'esigenza che ai cittadini vengano fornite tutte le informazioni e le comunicazioni che in qualche modo li concernono in termini di massima chiarezza ed esaustività.

Richiamo anche l'attenzione di codesta Amministrazione sull'opportunità di una periodica informazione della popolazione in ordine alla funzione di tutela extra giudiziaria offerta dalla difesa civica.

A tale riguardo – in analogia a quanto previsto, su iniziativa del Mediatore europeo, nel "Codice di buona condotta amministrativa" applicabile a tutte le istituzioni e amministrazioni comunitarie nei loro rapporti con il pubblico - suggerisco di indicare, in calce agli atti e provvedimenti di codesta Amministrazione regionale che in qualche modo possono ledere i diritti o gli interessi dei destinatari, la possibilità di richiedere l'intervento del Difensore civico regionale.

Termino con un particolare elogio ai miei collaboratori tutti, ivi compresi quelli che, pur non essendo più presenti nella struttura, hanno profuso negli anni il loro impegno e le loro doti personali e professionali per consentire alla difesa civica di raggiungere un risultato ottimale.

Oltre alla dott.ssa Rita Accorsi e al dott. Vittorio Bernini, ai quali desidero inviare i sensi della mia stima e del mio affetto, il mio affettuoso ringraziamento va ai funzionari tutti che hanno assicurato un servizio a favore dei cittadini impeccabile, efficiente ed intelligente, con in più un pizzico di inventiva e di genialità (Alessandro Manca), di puntuali approfondimenti giuridici e di grande buon senso (Gloria Guicciardi), di rara sensibilità e dolcezza (Valeria Villani), di diplomazia e tatto particolari (Carlotta Muratori), di pazienza e sensibilità (Angelo Baratelli).

Non posso certo dimenticare, infine, il contributo, prezioso e puntuale, di Claudia Prudente, dell'impareggiabile Concetto Cavalieri (il mago delle situazioni disperate) e di Margherita Ferrari.

Rivolgo un ringraziamento deferente all'Ufficio di Presidenza e a codesta Assemblea, nonché a tutti gli uffici che hanno collaborato con me per conseguire al meglio l'obbiettivo di un'amministrazione pubblica più efficiente e sempre più a disposizione dei cittadini.

Ugualmente ringrazio i soggetti che si sono rivolti al mio ufficio e che, è auspicabile, attraverso i consigli e l'aiuto fornito hanno recuperato stima e fiducia nelle istituzioni pubbliche.

Bologna, 31 marzo 2003

Il Difensore civico

Paolo Fellegara