RELAZIONE
SULL'ATTIVITA' SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE
NELL'ANNO 2003

(art.11 della L.R. 16 dicembre 2003, n. 25)

SOMMARIO: **1.** La relazione annuale. Le competenze del difensore civico. **2.** L'attività di difesa civica complessivamente espletata nel 2003. **3.** L'attività di difesa civica espletata nei confronti dell'amministrazione regionale. **3.1.** Generalità. **3.2.** Casi significativi. **4,** La nuova legge sul difensore civico. **4.1.** L'indennità di funzione. **4.2.** Autonomia e indipendenza del difensore civico. **4.3.** La sede **5** L'attività di difesa civica nei confronti delle amministrazioni locali. **5.1.** Il rapporto convenzionale. Irrilevanza dell'art. 11 del TUEL. **5.2.** La difesa civica nei confronti dei comuni non convenzionati. Prassi e problematica. **6.** Pluralità di competenze e discipline non concordanti. **6.1.** Richieste di componenti assemblee elettive locali. **6.2.** Questioni attinenti a rapporto di lavoro pubblico. **7.** Interventi *extra ordinem* **8.** La difesa civica nei confronti delle amministrazioni statali aventi sede in regione. **9.** Conclusioni.

1. La relazione annuale. Le competenze del difensore civico.

L'art. 11 della legge regionale 16 dicembre 2003, n. 25 pone a carico del difensore civico regionale l'onere di presentare entro il 31 marzo di ogni anno al Presidente del Consiglio regionale e al Presidente della Giunta regionale una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e proposte. Il Presidente del Consiglio regionale è tenuto a sua volta a trasmettere la relazione ai consiglieri regionali e ai rappresentanti degli enti, istituti, consorzi, agenzie e aziende dipendenti o sottoposti a vigilanza o controllo regionale, ai rappresentanti delle aziende unità sanitarie locali e ospedaliere, ai concessionari o gestori di servizi pubblici regionali e, infine, ai rappresentanti degli enti locali che, sulla base di un rapporto regolato convenzionalmente, abbiano deciso di avvalersi della difesa civica regionale: nel caso in cui la relazione riguardi interventi sugli enti, aziende e istituti medesimi, costituenti il complesso delle pubbliche amministrazioni e dei pubblici servizi regionali e locali su cui il difensore civico espleta la sua funzione (art. 2). Ai sindaci dei comuni convenzionati, come richiesto dalle norme locali sulla difesa civica o dalle convenzioni, vengono peraltro inviate direttamente specifiche relazioni sull'attività svolta nei confronti di ciascun ente.

La tutela dei cittadini nei confronti dell'amministrazione regionale e locale è stata quindi estesa, fino all'istituzione del difensore civico nazionale, a norma dell'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con le medesime funzioni di richieste, di proposta, di sollecitazione e di informazione che il rispettivo ordinamento regionale gli attribuisce nei confronti delle strutture regionali, limitatamente all'ambito territoriale di competenza del difensore civico regionale, con esclusione delle amministrazioni che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia. Sull'attività svolta nell'anno precedente il difensore civico è tenuto a presentare una relazione ai presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati nello stesso termine del 31 marzo.

A questo nucleo che si può definire proprio di funzioni della difesa civica ne sono state aggiunte le seguenti *extra ordinem*: a) il controllo eventuale previsto dal tuttora vigente art. 127 del TUEL; b) poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori da parte di enti locali (art. 136 TUEL); c) la facoltà a costituirsi parte civile, ai sensi dell'art. 36 della legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate 5 febbraio 1992, n. 104, ove si proceda per i reati di cui agli articoli 527 (*atti osceni*) e 628 (*rapina*), nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del codice penale, e per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, concernente lo sfruttamento della prostituzione, qualora l'offesa sia una persona handicappata.

Come è noto, non ho partecipato all'attività di difesa civica sulla quale relaziono. Poiché la legge prescrive che la relazione sia corredata da osservazioni e proposte, mi sono trovato di fronte all'alternativa di trasmettere semplicemente i dati ricevuti ovvero di commentarli e fare proposte, e ho ritenuto conforme al dettato legislativo la seconda scelta.

2. L'attività di difesa civica complessivamente espletata nel 2003.

Gli interventi complessivamente espletati nel 2003 nell'esercizio di tutte le competenze richiamate nel precedente paragrafo sono stati **1406.** Di essi, secondo la classificazione che è stata data, 4 sono stati avviati d'ufficio: uno nei confronti di AUSL (descritto tra i casi significativi nel paragrafo 3.2), uno ha ad oggetto una proposta di collaborazione avanzata dall'Ordine dei commercialisti di Bologna, e 2 nei confronti dell'ACER della Provincia di Bologna (uno dei quali descritto tra i casi significativi nel paragrafo 3.2).

Rispetto ai complessivi 1406 interventi **1362** sono ripartiti come segue tra le province: Bologna, 725, Ferrara, 44, Forlì-Cesena 6, Modena 25, Parma 18, Piacenza 12, Ravenna 515, Rimini 5. Le rimanenti **44** richieste sono pervenute da cittadini residenti in altre regioni e concernenti questioni nei confronti di amministrazioni ed enti non aventi sede nella Regione Emilia-Romagna

I procedimenti definiti sono stati **1202** ed hanno avuto i seguenti esiti:

Positivo	**722**
• La P.A. ha accolto la tesi del Difensore Civico	**23**
• La P.A. ha collaborato	**186**
• La P.A. ha fornito le informazioni e i chiarimenti richiesti dal cittadino	**513**

Negativo **177**

- Per infondatezza del reclamo **78**
- Per dissenso non motivato **10**
- Per mancata collaborazione **21**
- Rinuncia della richiesta da parte degli interessati **68**

▶ La semplice osservazione statistica di questa tabella metterebbe in evidenza l'obiettività dell'ufficio, col numero di reclami ritenuti infondati e delle rinunce da parte degli interessati, almeno in gran parte indotte dall'opera di convincimento esercitato dall'ufficio, cui corrisponde un disinteresse in misura non accettabile delle amministrazioni.

Archiviato **303**

- Per inammissibilità del reclamo **23**
- Per incompetenza e conseguente trasmissione al difensore civico competente o ad altra autorità **55**
- Per reclami attinenti a questioni private **203**
- Per reclami attinenti a rapporti di lavoro pubblico (incompetenza del difensore civico) **22**

3. L'attività di difesa civica nei confronti dell'Amministrazione regionale.

3.1. Generalità

I procedimenti aperti nei confronti dell'amministrazione regionale in senso lato (regione, enti regionali e AUSL), nel 2003, sono stati solo **201** a fronte dei **711** procedimenti riguardanti gli enti locali e dei **195** procedimenti aperti nei confronti di amministrazioni periferiche statali. I restanti **299** procedimenti riguardano nella quasi totalità (**208**) questioni private, assolutamente al di fuori della competenza del difensore civico; ovvero reclami rientranti nella competenza di altro difensore civico e di altre autorità (**61**); reclami relativi a rapporti di lavoro pubblico (**27**), su cui parimenti il difensore civico non è (o non sarebbe sempre) competente; e, infine, **3** richieste di controllo sostitutivo, di cui s'è riferito nel precedente paragrafo 2.1.

Questi dati evidenziano un problema riguardante il nucleo originario della competenza del difensore civico, istituito per tutelare i cittadini nei confronti dell'amministrazione regionale, sia pure estensivamente intesa, in quanto il difensore civico aveva competenza, in base alle due precedenti leggi del 1984 e del 1995, in merito alle funzioni delegate dalla regione agli enti locali. La riforma del 1977, col dpr 616, ma soprattutto la recente riforma costituzionale del titolo V della parte seconda della Costituzione, ispirate al criterio di collocare le funzioni amministrative il più

vicino possibile al cittadino, evidentemente pongono il problema (mi pare avvertito dalla recentissima legge regionale sul difensore civico n. 25 del 2003, sebbene questa manchi di dare soluzioni) di un ripensamento o della conversione della difesa civica nei confronti dell'amministrazione regionale. Ignoro quanta consapevolezza vi sia di questo problema ai vari livelli istituzionali, scientifici e operativi. Mi limito per ora alla semplice sua segnalazione.

I **201** procedimenti posti in essere nei confronti dell'amministrazione regionale, di enti, istituti, consorzi ed aziende dipendenti o sottoposti a vigilanza o controllo, nella suddivisione per materie hanno interessato particolarmente la sanità **63;** l'edilizia residenziale **42;** i tributi e le tasse **16;** l'ambiente e i consorzi di bonifica **14;** il diritto allo studio **9.** Sono solo **7** i procedimenti relativi al diritto d'accesso.

3.2. Casi significativi

I funzionari dell'ufficio, che ringrazio calorosamente, seguendo la prassi, hanno segnalato e descritto i seguenti casi più significativi. Mi risulta che anche a livello di coordinamento nazionale dei difensori civici regionali si sta discutendo attorno alla forma-tipo delle relazioni annuali ed è mia sensazione che lo schema costituito dalla descrizione di alcuni casi è un'impostazione da superare. Ma, nel frattempo, riporto ali casi.

REGIONE EMILIA-ROMAGNA SETTORE TRIBUTI

FASCICOLO 174

Un automobilista richiedeva l'intervento urgente dell'ufficio al fine di vedersi annullare, da parte del Settore Tributi della Regione una cartella di pagamento relativa ad un omesso versamento della tassa automobilistica per il periodo agosto 1999 - luglio 2000. L'interessato riferiva di avere già versato la tassa in contestazione e l'urgenza dell'intervento richiesto era motivata dall'imminente scadenza dei termini della cartella per la quale, per altro, aveva presentato istanza di annullamento direttamente al competente Settore regionale.

In accoglimento della richiesta, supportata dalla documentazione necessaria, l'ufficio interpellava telefonicamente il Settore Tributi regionale, il quale rispondeva celermente confermando che avrebbe proceduto allo sgravio della tassa automobilistica in questione, avendo verificato la regolarità del versamento a suo tempo effettuato dall'interessato.

REGIONE EMILIA-ROMAGNA SETTORE TRIBUTI

FASCICOLO 25

Il Difensore civico ha ritenuto opportuno portare all'attenzione dei Presidenti del Consiglio e della Giunta regionale una questione sulla quale riteneva opportuna una riflessione da parte degli Organi regionali.

La Legge n. 342 del 2000, ha stabilito l'esenzione dal bollo sia per i veicoli costruiti da almeno trent'anni (art. 63, 1° comma), e sia anche per i veicoli di particolare interesse storico e collezionistico individuati, con propria determinazione, dall'Automotoclub storico italiano e dalla Federazione motociclistica italiana, per i quali il termine è ridotto a venti anni (art. 63, 2° e 3° comma).

Per questi ultimi veicoli è sorto un problema applicativo che preclude ai soggetti interessati il beneficio della predetta esenzione.

Difatti, i citati Enti associativi - deputati, dalla predetta legge, a certificare il requisito concernente l'interesse storico e collezionistico dei veicoli - hanno trasmesso agli archivi fiscali gli estremi dei soli veicoli di proprietà dei loro soci, ritenendo esentabili dal bollo soltanto questi ultimi.

L'operato di tali Enti, correlato ad una discutibile interpretazione della legge, ha determinato un complesso dibattito che non ha sortito però soluzioni praticabili e non onerose per la fruizione dell'esenzione dal bollo.

Al riguardo si è allegata la nota del Settore Tributi della Regione Emilia-Romagna circa l'interpretazione della norma in questione, e le osservazioni in essa contenute, se per un verso motivano e legittimano l'operato dell'Amministrazione regionale, per l'altro evidenziano la sostanziale impraticabilità di accesso al beneficio della esenzione dal bollo, stante l'onerosità dell'operazione medesima.

Gli interessati, infatti, per ottenere la valutazione dei veicoli dovrebbero associarsi ai predetti Enti, con conseguenti oneri finanziari.

La complessità di tale situazione, che indubbiamente penalizza i cittadini interessati, nonché la sua sostanziale iniquità, hanno portato la Regione Lombardia a estendere il beneficio dell'esenzione dal bollo anche ai veicoli con un'anzianità di venti anni, indipendentemente dal modello.

Il Difensore civico ha ritenuto doveroso rappresentare le indubbie difficoltà di accesso a un beneficio che non dovrebbe essere vanificato dalla onerosità e dalla complessità dei relativi atti, affinché le Autorità regionali valutassero l'opportunità di adottare provvedimenti adeguati al fine di rendere possibile agli interessati la fruizione delle agevolazioni previste dalle legge n. 342/2000.

REGIONE EMILIA ROMAGNA - DIREZIONE GENERALE SANITA' E POLITICHE SOCIALI - SERVIZIO PIANIFICAZIONE E SVILUPPO DEI SERVIZI SOCIALI

FASCICOLO 229

Un signore lamentava l'esclusione dall'erogazione del contributo per l'acquisto di un autoveicolo a servizio di un disabile, ex L.R. n. 29/1997, comunicatagli con nota del Comune di Castel Maggiore, in applicazione delle disposizioni emanate dal Servizio Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sociali.

L'interessato, in seguito alla presentazione della relativa domanda in data 12.04.2001, risultava al n. 193 della graduatoria. Per ragioni di insufficienza delle risorse disponibili, nel 2002 erano erogati i contributi ai beneficiari inseriti in graduatoria 2001, sino alla posizione n. 177, i restanti (dal 178 al 219, tra i quali il reclamante) venivano automaticamente inseriti per la valutazione dell'anno 2002, in applicazione delle disposizioni contenute nell'allegato C, della deliberazione di Giunta regionale n. 778/1998.

Con deliberazione di Giunta regionale n. 2720 del 30.12.2002, richiamata nella determinazione del Servizio regionale competente, prot. n. SOC/03/12257, veniva approvata la graduatoria 2002 degli aventi diritto, disponendo l'erogazione del contributo, per i medesimi motivi sopra evidenziati, per le richieste contrassegnate dal n. 1 al n. 184. Nel provvedimento citato, al punto c) del deliberato, si dava atto che "le richieste contrassegnate dal n. 185 al n. 279 dell'allegato A concorreranno alla formulazione della graduatoria per il prossimo anno 2003 così come previsto al punto 6 dell'allegato C della deliberazione n. 778/98, in rapporto alle disponibilità finanziarie recate sul corrispondente capitolo del bilancio per l'esercizio finanziario 2003".

Verificato che nel citato allegato A l'interessato era indicato al n. 220, non risultava chiaro il motivo in base al quale egli doveva essere escluso definitivamente dall'erogazione del contributo per il quale aveva presentato domanda.

Nell'allegato C alla deliberazione n. 778/98, effettivamente, al punto 6 era previsto che "le richieste già in graduatoria e non finanziate per esaurimento delle risorse disponibili partecipano, automaticamente ed unicamente, alla formulazione della graduatoria per l'anno successivo a quello di presentazione della domanda".

Su tale ultima disposizione (partecipazione automatica unicamente alla formulazione della graduatoria per l'anno successivo a quello di presentazione della domanda), il Difensore civico esprimeva forti riserve, ritenendo immotivato l'inserimento di una tale limitazione all'effettivo riconoscimento del diritto al contributo in seguito alla collocazione in posizione utile in graduatoria, poiché in tale modo a coloro che non avessero ricevuto il contributo per problemi di esaurimento

delle risorse non veniva concessa la possibilità effettiva di vedere riconosciuto il loro diritto, se non con la previsione della loro partecipazione alla graduatoria unicamente per l'anno successivo.

Si evidenziava, poi, che l'esclusione dall'erogazione del contributo, in presenza degli altri presupposti individuati dalla L.R. n. 29/97 e provvedimenti applicativi, non pareva potesse essere congruamente giustificata dalla sola insussistenza di adeguate disponibilità finanziarie, poiché la Regione avrebbe avuto, quanto meno, l'onere di dotarsi delle risorse finanziarie necessarie per la concessione del contributo.

Inoltre, si palesava la possibilità, per l'Amministrazione regionale, di provvedere all'integrazione degli stanziamenti previsti, non soltanto con i bilanci futuri, ma anche con l'assestamento o variazioni del bilancio in corso (artt. 30 e 31 L.R. n. 40/01). Tale soluzione non risultava fosse stata adottata per fare fronte alle richieste inserite in graduatoria e rimaste escluse dall'erogazione del contributo.

L'ufficio, in conclusione, prospettava due possibilità:

- con la deliberazione di Giunta regionale n. 2720 del 30.12.2002 (nella quale era scritto che la richiesta dell'interessato, collocatosi al n. 220 dell'allegato A alla deliberazione medesima, avrebbe concorso alla formulazione della graduatoria per il prossimo anno 2003) l'Amministrazione, evidentemente, aveva ritenuto di derogare al disposto di cui al punto 6 dell'allegato C della deliberazione n. 778/98;
- la prima deliberazione citata era in contrasto e contraddittoria rispetto a quest'ultima per la parte relativa alle domande presentate nell'anno 2001 e già inserite automaticamente per la valutazione ai fini della determinazione della graduatoria 2002, le quali, secondo un'interpretazione letterale del già richiamato allegato C, non avrebbero potuto concorrere anche per l'anno 2003.

Accogliendo la prima ipotesi la domanda del reclamante doveva essere inserita per la valutazione ai fini della graduatoria 2003, provvedendo contestualmente l'Amministrazione regionale a dotarsi della necessaria copertura finanziaria affinché l'interessato, e gli altri richiedenti nella sua situazione, non vedessero preclusa per la terza volta la possibilità di vedersi riconosciuta l'erogazione del contributo richiesto.

Accogliendo la seconda ipotesi, basata sull'interpretazione letterale del punto 6 dell'allegato C della deliberazione n. 778/98 (con le riserve espresse circa l'efficacia di tale disposizione al concreto raggiungimento dell'obiettivo prefissato dall'art. 9 della L.R. n. 29/97), verificato il contrasto evidenziato sopra tra le due deliberazioni, l'Amministrazione avrebbe dovuto valutare l'opportunità di procedere all'annullamento parziale della deliberazione di Giunta n. 2720/2002.

Tutto ciò premesso, si chiedeva al Responsabile del Servizio Pianificazione e Sviluppo dei Servizi Sociali della Regione Emilia-Romagna un cortese riscontro.

In risposta alle considerazioni sopra evidenziate, perveniva una nota con la quale il Responsabile del Servizio regionale competente, dopo avere brevemente ricostruito l'iter della domanda presentata dal cittadino che si era rivolto a questo ufficio, confermava che in sede di formulazione della graduatoria per il 2003 la Giunta regionale, preso atto così come indicato alla lettera g) della deliberazione di Giunta 2720/02 che n. 39 domande ammissibili ma non finanziate con la delibera di Giunta 2951/01 avevano concorso alla graduatoria 2002, avrebbe dovuto provvedere all'esclusione di tali domande dalla graduatoria 2003, ai sensi del punto 6 dell'Allegato C della delibera di Giunta 778/98, che prevedeva che tali domande potessero partecipare unicamente alla graduatoria dell'anno successivo.

Per quanto concerneva, infine, il punto relativo alla dotazione delle necessarie risorse di bilancio per l'erogazione del contributo in questione, il Dirigente interpellato evidenziava che le scelte di allocazione delle risorse venivano compiute dalla Giunta regionale, avendo a riferimento il complesso delle risorse e degli interventi sociali e socio-sanitari destinate alle persone con disabilità.

CONSORZI BONIFICA

FASCICOLO 220

Un signore aveva richiesto l'intervento dell'ufficio, dopo avere ricevuto una cartella di pagamento con causale "quota consortile" del Consorzio della Chiusa di San Ruffillo e del Canale di Savena.

L'interessato non contestava la causale poiché aveva sempre provveduto a pagare regolarmente il previsto contributo al Consorzio, egli lamentava, però, che l'ammontare della quota da pagare, riferita sempre allo stesso immobile di mq 65, era ogni anno differente e, soprattutto, era diversa per ogni condomino residente nel medesimo condominio.

Il consorziato aveva già verificato presso i vicini che ciascuno corrispondeva una quota diversa al Consorzio e che la differenza tra le quote non era riferibile alle dimensioni dell'appartamento detenuto in quanto, al contrario, si verificava che pagassero un importo più elevato persone con immobile di dimensioni più ridotte.

L'interessato, prima di rivolgersi all'ufficio, aveva già rivolto tali domande al Consorzio senza, tuttavia, ottenere risposte esaustive e chiare.

Il Difensore civico, quindi, interveniva presso il Consorzio della Chiusa di San Ruffillo e del Canale di Savena chiedendo un controllo sulla posizione contributiva del reclamante, con riguardo anche alle annualità pregresse ed in relazione a quella degli altri condomini dello stesso stabile, illustrando le ragioni della quota ad esso attribuita.

Il Presidente del Consorzio rispondeva di avere accertato che, effettivamente, al consorziato era stata richiesta una quota maggiore al dovuto e di avere dato disposizioni per il rimborso di quanto pagato in eccedenza. Il Difensore civico rilevava che, tuttavia, non erano stati chiariti i motivi per cui la somma attribuita a carico di ogni condomino risultava sempre differente, anche se l'importo del contributo, in quanto derivante dal titolo concessorio, discende dalla suddivisone aritmetica della somma globale per il numero delle unità immobiliari costituenti il condominio indipendentemente dalla loro tipologia e consistenza.

Il Presidente del Consorzio, con una nuova nota, informava che ulteriori controlli avevano evidenziato il verificarsi di anomalie nel programma informatico che ordina l'imposizione afferente i titoli concessori e che a ciò si dovevano imputare le differenze contributive. Il Presidente assicurava che il Consorzio, oltre ad adoperarsi per risolvere le anomalie riscontrate, avrebbe provveduto a rettificare le imposizioni ed a rimborsare tutti i contribuenti che avevano versato somme maggiori del dovuto.

AZIENDE USL

FASCICOLO 262

Una signora, affetta da una grave forma di ipoacusia bilaterale, veniva sottoposta ad un intervento di impianto cocleare presso un ospedale di Bologna. Già prima dell'intervento, alla paziente era stata prospettata la necessità di svolgere, nella fase post-operatoria, un lungo periodo di riabilitazione linguistica e percettiva, quale indispensabile completamento del percorso terapeutico intrapreso.

La paziente, quindi, effettuava due cicli di venti sedute riabilitative presso un poliambulatorio convenzionato con l'Azienda USL Città di Bologna. Al termine dei due cicli di cure, essendosi manifestata l'esigenza di proseguire la terapia riabilitativa, l'interessata inoltrava all'Azienda USL richiesta di autorizzazione per consentirle l'espletamento di altre sedute necessarie per il recupero di una sufficiente capacità uditiva e di linguaggio.

La signora si rivolgeva, poi, all'ufficio del difensore civico riferendo di avere incontrato ostacoli all'accoglimento della sua richiesta di prosecuzione delle cure e chiedendo di intervenire presso l'Azienda USL Città di Bologna.

In seguito all'invio di una nota del Difensore civico, l'Azienda sanitaria in questione informava che la Direzione del Dipartimento Cure Primarie aveva ritenuto opportuno procedere all'acquisizione di un parere di uno specialista esperto in materia per valutare la sussistenza dei presupposti per concedere l'autorizzazione richiesta.

Trascorsi pochi giorni il medico specialista incaricato di esprimere la propria valutazione sul caso rappresentato, comunicava di avere evidenziato la necessità per la paziente esaminata di eseguire un nuovo ciclo di cure riabilitative, quale completamento del percorso riabilitativo intrapreso.

Ricevuto il parere dello specialista, l'Azienda USL assicurava che avrebbe celermente rilasciato l'autorizzazione alla paziente per un ulteriore ciclo di dieci sedute.

FASCICOLO 61

Una Signora si era sottoposta, presso l'Ospedale di Bazzano, ad una visita oculistica in seguito alla quale veniva riscontrata la presenza di una cisti nell'occhio sinistro, cisti della quale il medico consigliava l'asportazione. L'intervento nella data prevista non veniva eseguito poiché nel modulo rilasciato alla paziente non era specificato che si trattava di chirurgia oculistica e, pertanto, la stessa era rimandata a nuova visita oculistica con ulteriore rinvio dell'intervento, per non meglio specificati motivi organizzativi, di alcuni mesi.

La signora interpellava questo ufficio rappresentando il disagio causatole da tali rinvii, sia sul piano psicologico, sia in campo lavorativo essendo l'interessata costretta a chiedere continui permessi al suo datore di lavoro. Inoltre la signora lamentava che per entrambe le visite le era stato richiesto il pagamento del ticket.

Con nota inviata all'Azienda USL Bologna Sud, il Difensore civico chiedeva di accertare le cause dei lamentati disservizi e la regolarità della doppia richiesta di pagamento del ticket.

Dopo qualche tempo, l'Azienda interpellata rispondeva scusandosi con l'interessata per il disservizio occorsole ed impegnandosi al rimborso del ticket erroneamente richiesto.

FASCICOLO 94

Un signore segnalava a questo ufficio le molteplici difficoltà e disguidi verificatisi a fronte della presentazione di una domanda di rimborso del costo di una prestazione sanitaria usufruita dalla moglie.

La domanda veniva presentata nel settembre 2002 e solo nel gennaio 2003, dopo diversi solleciti da parte degli interessati, l'Azienda Ospedaliera di Bologna comunicava loro che la richiesta era stata accolta e li invitava a recarsi presso gli uffici per ritirare l'importo richiesto.

Pochi giorni dopo, tuttavia, l'interessato veniva informato telefonicamente dall'Azienda Ospedaliera che vi era stato un contrordine e che, quindi, il rimborso era stato sospeso. Il marito della paziente, perciò, a fronte di tali contrattempi e del ricevimento delle informazioni contrastanti, non sapeva più come comportarsi per ottenere il rimborso. Questo ufficio, pertanto, interveniva presso la Direzione, chiedendo di provvedere affinché agli interessati fosse fornita ogni necessaria informazione in relazione alla pratica in questione.

In seguito alla nota inviata, il Direttore amministrativo, nell'intento di porre fine alle lungaggini ed ai numerosi disguidi verificatisi, comunicava la definitiva disponibilità dell'Azienda Ospedaliera a procedere al rimborso delle somme versate per l'effettuazione della prestazione sanitaria.

FASCICOLO 80/D'UFFICIO

A seguito di diverse segnalazioni pervenute all'ufficio da parte di cittadini residenti sul territorio regionale, si è ritenuto opportuno sottoporre a tutte le Aziende USL alcune considerazioni in merito alla procedura per il rilascio del contrassegno per veicoli a servizio di persone invalide.

L'ufficio esponeva che il cittadino invalido, per ottenere il permesso in questione, doveva presentare domanda al Sindaco del Comune di residenza; a tale istanza, conformemente a quanto disposto dall'art. 381 del DPR, 495/1992, doveva essere allegato un certificato attestante che il richiedente era stato sottoposto a visita medica, nel corso ella quale era stata riscontrata una capacità di deambulazione sensibilmente ridotta.

Poiché, di norma, la valutazione relativa alla capacità di deambulazione ed il rilascio della conseguente certificazione avvenivano nel corso di un'apposita visita medica da effettuarsi presso l'unità medico legale dell'Azienda USL di competenza, accadeva che il soggetto invalido, pure essendo già stato esaminato dalle varie commissioni competenti ad accertarne la condizione di invalidità civile, dovesse successivamente essere sottoposto a nuova visita, specificatamente finalizzata al compimento di tale formalità.

Tale duplicazione degli accertamenti medici cui doveva essere sottoposta la persona invalida, appariva piuttosto penalizzante, poiché tale soggetto, proprio a causa della propria condizione, incontra notevoli difficoltà nel compiere anche brevi spostamenti, soprattutto nel caso in cui non possa contare sull'assistenza dei propri familiari.

L'espletamento della visita medica specifica presso l'unità medico legale comportava, inoltre, l'addebito di un costo in capo all'interessato. Le segnalazioni pervenute all'ufficio, avevano indotto il Difensore civico a riflettere in ordine alla necessità di apportare qualche semplificazione procedurale.

In particolare, considerato che già nel corso delle visite effettuate presso le varie commissioni di invalidità veniva espresso un giudizio riguardo la capacità di deambulazione del soggetto esaminato, pareva superfluo che un nuovo accertamento dovesse essere espletato nel corso di un'ulteriore apposita visita medica.

Sulla questione era stata molto apprezzata l'iniziativa assunta dal Direttore dell'U.O. Medicina Legale dell'Azienda USL Città di Bologna il quale, dimostrando una lodevole sensibilità e venendo incontro alle esigenze dei soggetti invalidi, aveva dato disposizioni affinché i Presidenti delle Commissioni invalidi civili, ciechi, sordomuti e Legge 104/1992, già nell'ambito della visita di invalidità, sussistendo le condizioni, compilassero il certificato relativo al rilascio del contrassegno in questione. Tale modifica della procedura, indubbiamente, comportava che alcun onere poteva più essere addebitato agli interessati per il rilascio del contrassegno, poiché la visita all'uopo prevista non si rendeva più necessaria.

Poiché si riteneva che la misura adottata nell'ambito dell'Azienda USL Città di Bologna rappresentasse un'importante agevolazione in favore di una categoria di soggetti già fortemente penalizzata, il Difensore civico chiedeva alle Aziende USL della Regione Emilia-Romagna di volere valutare se, nell'ambito delle rispettive sfere di competenza territoriale, sussistesse la possibilità di attuare un'analoga iniziativa che consentisse la semplificazione della procedura in questione.

Dopo avere ricevuto risposta da tutte le Aziende USL regionali, risultava che soltanto due Aziende USL ritenevano di non potere rilasciare gratuitamente la certificazione riguardante lo stato di invalidità ai fini del contrassegno per la circolazione e sosta dei veicoli al servizio di persone invalide. Della questione, pertanto, veniva investita la Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali della Regione ed il Direttore rispondeva precisando che la certificazione in questione doveva essere rilasciata gratuitamente su tutto il territorio regionale.

In seguito a tale comunicazione tutte le Aziende USL regionali si sono uniformate a tale nuova procedura.

ACER BOLOGNA/REGIONE EMILIA-ROMAGNA Assessorato Programmazione Territoriale, Politiche Abitative e Riqualificazione Urbana

FASCICOLO 149/D'UFFICIO

Il Difensore civico ha ritenuto di informare l'Assessorato Programmazione Territoriale, Politiche Abitative e Riqualificazione Urbana della Regione Emilia-Romagna delle molteplici lamentele pervenute all'ufficio da parte di assegnatari di alloggi pubblici gestiti dall'Azienda in questione, i quali, nell'ambito della procedura attivata per la definizione della situazione economica ai fini del calcolo del canone di locazione, si vedono ancora oggi richiedere l'estratto conto bancario al 31/12/2002, senza possibilità di presentare una dichiarazione sostitutiva.

Tale comportamento è stato ritenuto contrario alle seguenti disposizioni:

- art. 4, co. 1, D. Lgs. n. 109/1998, il quale prevede che il richiedente la prestazione sociale agevolata presenti un'unica dichiarazione sostitutiva, concernente le informazioni necessarie per la determinazione dell'indicatore della situazione economica equivalente;
- art. 3, co. 2, lett. a), D.P.C.M. n. 221/1999, il quale dispone che ai fini della determinazione del patrimonio mobiliare devono essere considerati, tra gli altri, i depositi ed i conti correnti bancari e postali, per i quali va assunto il valore del saldo contabile attivo, al netto degli interessi, alla data del 31 dicembre dell'anno precedente alla presentazione della dichiarazione sostitutiva di cui all'art. 6 (previsione della presentazione di dichiarazione sostitutiva resa ai sensi degli artt. 2 e 4 della L. n. 15/1968 e successive modificazioni, nonché artt. 1 e 2 D.P.R. n. 403/1998;
- art. 33, co. 1, L.R. n. 24/2001: tale disposizione, indubbiamente, prevede che l'ente erogatore possa richiedere all'assegnatario informazioni o documentazione delle quali non è in possesso e che non possono essere acquisite d'ufficio. Nel caso di specie, però, eventualmente l'unica documentazione che potrebbe essere richiesta è esclusivamente quella relativa al saldo contabile attivo del conto corrente ma non quella avente ad oggetto l'estratto conto bancario, nel quale vengono indicati anche dati che non rientrano nella previsione normativa (tutti i movimenti del correntista).

Tutto ciò premesso ed in riferimento alla posizione già assunta con la risposta fornita ad un'interrogazione di alcuni Consiglieri, con la quale veniva assicurato un intervento della Giunta presso le Acer e gli enti locali, si chiedeva all'Assessore di volere cortesemente informare l'ufficio circa i provvedimenti adottati al fine di porre fine a richieste di documenti non previsti dalla vigente normativa in materia di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate.

Gentilmente, l'Assessore rispondeva che il problema era stato discusso nell'ambito di incontri e riunioni tenutesi in materia di canoni e.r.p. con le stesse ACER regionali, le Organizzazioni

sindacali e delegazioni di assegnatari. L'interlocutore riferiva, inoltre, che non erano stati adottati provvedimenti formali, poiché, da un lato la competenza in materia di ISE/ISEE, anche ai fini dell'applicazione dei canoni, non appartiene alla Regione, bensì all'Inps, Caf, Acer e Comuni e, dall'altro lato, in seguito all'entrata in vigore della L.R. 24/01, le Acer non sono più enti sottoposti a controllo regionale.

Il Presidente di Acer della provincia di Bologna, con nota indirizzata all'ufficio e per conoscenza all'Assessore regionale, assicurava che l'Acer di Bologna non aveva mai ostacolato l'invio di dichiarazioni sostitutive da parte degli assegnatari ed, anzi, agli stessi era stata esplicitamente richiesta proprio la produzione di una dichiarazione sostitutiva unica e di una dichiarazione sostitutiva di certificazione.

Il Presidente sottolineava, infine, che non risultava che i Caf avessero male interpretato le disposizioni ricevute, che del resto corrispondevano alla convenzione che gli stessi avevano stipulato con l'Inps.

4 La nuova legge sul difensore civico

L'anno 2003 s'è chiuso con l'approvazione di una nuova legge sul difensore civico (l.r. 16 dicembre 2003, n. 25), in merito alla quale ritengo pertinente anche alla mia funzione esporre alcune osservazioni. A causa della mia precoce esperienza di difensore civico non azzardo analisi più approfondite e proposte concrete. Non posso peraltro tacere l'impressione che, il legislatore, postosi il problema (il che è già un titolo di merito), non abbia saputo indicare soluzioni concrete ed efficaci.

4.1. L'indennità di funzione.

Segnalo innanzi tutto – togliendo di mezzo, come si vedrà, ogni motivo d'imbarazzo – l'innovazione peggiorativa recata dalla legge in merito all'indennità del difensore civico, che mi sento di definire un ossimoro istituzionale. La nuova legge, mentre, nella prospettiva di una significativa riforma dello statuto, affida al difensore civico «il compito di rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione, nonché di assicurare e promuovere il buon andamento e l'imparzialità dell'azione amministrativa, secondo i principi di legalità, trasparenza, efficienza, efficacia ed equità» (art. 1), ha soppresso l'indennità di residenza precedentemente prevista, in coincidenza, per ironia del caso, che non è mai avaro di combinazioni, con la nomina del primo difensore civico non residente a Bologna e unitamente alla soppressione, ad opera della legge finanziaria, del rimborso delle spese di viaggio. E' stato, insomma, annullato il principio affermato al momento dell'istituzione del difensore civico con la