L'istruttoria:	Contatti telefonici con la P.A. interessata
La decisione	Il Difensore civico ritiene fondata la richiesta dell'istante; pone in essere un'attività di sollecitazione nei confronti della P.A. La P.A., tenuto conto del parere espresso dalla Difesa civica regionale, definisce favorevolmente e con immediatezza il procedimento.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 386/04	**Oggetto:** mancata iscrizione anagrafica	**Tipo di azione:** sollecitazione/mediazione

La denuncia	L'istante lamenta il rigetto della domanda di iscrizione anagrafica da parte della P.A. Tale rigetto è motivato dal fatto che trattasi di persona senza fissa dimora presso il territorio comunale. Il precedente atto di cancellazione dai registri dell'anagrafe del Comune era stato disposto in seguito alla irreperibilità dell'istante accertata sia in occasione dell'ultimo censimento, sia in occasione di successive verifiche. Il diniego di iscrizione anagrafica provocava come conseguenza l'impossibilità per l'utente di godere dell'assistenza sanitaria al quale lo stesso era particolarmente interessato.
L'analisi del Difensore	La fattispecie va inquadrata in base alla legge 1228/1954 (*ordinamento delle anagrafi della popolazione residente) e del* D.P.R. 223/1989 (*Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente*).
L'istruttoria	Corrispondenza con l'Amministrazione comunale di riferimento. Attività di sollecitazione degli uffici preposti affinchè siano attuate le forme necessarie di intervento perché l'utente possa usufruire dell'assistenza sanitaria indispensabile al fine del godimento dei fondamentali diritti alla salute ed ad una vita dignitosa.
La decisione	Il Difensore civico, riconosciuta la doverosità di un'iscrizione anagrafica a favore dell'utente, e nello stesso tempo, preso atto dei provvedimenti adottati dal Comune per risolvere positivamente il caso, si adopera affinché all'utente venga in ogni caso garantita l'assistenza sociale sanitaria richiesta
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R.693/04	**Oggetto**: iscrizione anagrafica/sanità	**Tipo di azione**: sollecitazione/mediazione

La denuncia	L'utente si rivolge al Difensore civico regionale lamentando il fatto di non risultare più residente presso i registri dell'anagrafe comunale in seguito alla cancellazione successiva alla accertata irreperibilità in occasione del censimento. In particolare chiede che venga ripristinata l'iscrizione anagrafica precedente, soprattutto al fine di usufruire della collegata assistenza sanitaria.
L'analisi del Difensore	Inquadramento della fattispecie, ai sensi delle norme che disciplinano l'iscrizione anagrafica delle persone senza fissa dimora.
L'istruttoria	Interventi informali telefonici con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico, atteso il diritto di ogni cittadino all'iscrizione anagrafica necessaria per il godimento dei principali diritti civili e la correlata doverosità esistente in capo alla PA di provvedere alla stessa una volta accertata l'esistenza dei presupposti di legge, svolge opera di mediazione fra l'utente e l'ufficio anagrafe dell'ufficio anagrafe interessato. Vengono valutate, in particolare, la possibilità della concessione della residenza presso la casa di uno dei fratelli dell'istante ovvero, come per il passato, presso via dei Senzatetto. Il Comune si conforma all'indicazione del Difensore civico richiedendo tuttavia che il cittadino si presenti personalmente presso gli Uffici comunali per la formalizzazione della domanda.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 390/04	**Oggetto**: permesso di soggiorno	**Tipo di azione**: sollecitazione

La denuncia	L'Utente, cittadino peruviano, si rivolge al Difensore civico regionale segnalando la propria difficoltà ad ottenere il rilascio di un permesso di soggiorno per motivi di lavoro pur documentando l'esistenza di un regolare contratto di lavoro subordinato. Segnala, altresì, che la Questura di riferimento gli concede il rinnovo del permesso di soggiorno solo a condizione che risulti inserito nel nucleo famigliare della sorella sposata con un italiano; richiesta avanzata nonostante l'Utente conduca vita autonoma in una abitazione locata con regolare contratto di locazione.
L'analisi del Difensore	Premesso che nel caso in cui, nel corso dell'istruttoria, dovessero emergere ragioni di pubblica sicurezza, non sussisterebbe la competenza del Difensore civico regionale, lo stesso ritiene la pratica di propria competenza posto che le Questure sono Amministrazioni periferiche dello Stato, e la competenza del Difensore civico regionale rispetto alle stesse sussiste in base all'art. 16 della legge n 127/97.
L'istruttoria	Interventi informali telefonici e scritti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico ha ritenuto fondate le richieste dell'istante il quale, grazie all'intervento del Difensore, ha ottenuto un celere rinnovo del permesso di soggiorno, senza tuttavia che gli venisse riconosciuta la conversione da permesso di soggiorno per motivi famigliari a permesso di soggiorno per motivi di lavoro.
Gli esiti	Istanza parte soddisfatta, parte neutra

N.R. 233/04	**Oggetto:** rilascio carta di soggiorno	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'utente, cittadino algerino, si rivolge al Difensore civico regionale per segnalare lo smarrimento presso gli uffici della Questura di riferimento della sua pratica relativa alla richiesta di rilascio della carta di soggiorno.
L'analisi del Difensore	Premesso che nel caso in cui emergessero ragioni di pubblica sicurezza, non sussisterebbe competenza del Difensore civico regionale, lo stesso ritiene la pratica di propria competenza in quanto le Questure sono Amministrazioni periferiche dello Stato, e la competenza del Difensore civico regionale rispetto alle stesse sussiste in base all'art. 16 della legge n 127/97.
L'istruttoria	Segnalazione alla Questura di riferimento del caso così come esposto dall'istante, riservando alla stessa la valutazione dell'esattezza dei fatti esposti dall'istante.
La decisione	Il Difensore interviene, in ogni caso, per assicurare una definizione in tempi ragionevoli della pratica pendente presso gli uffici della Questura di riferimento. Successivamente la stessa comunica al Difensore la definizione positiva del procedimento a favore dell'utente.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

N.R. 589/04	**Oggetto:** rinnovo del permesso di soggiorno	**Tipo di azione:** sollecitazione/mediazione

La denuncia	L'istante, cittadina moldava, si rivolge al Difensore civico, comunale prima (e regionale poi in seguito al trasferimento della pratica da parte del Difensore comunale per competenza), lamentando il fatto che il permesso di soggiorno non le fosse stato ancora rinnovato da parte della Questura competente. Situazione questa che le impediva di ritornare in patria per la celebrazione dei funerali della madre.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ritiene fondata la propria competenza in ordine al problema esposto, rilevando, inoltre, che la questione attiene unicamente ad una ragionevolezza di tempi del procedimento amministrativo in relazione alla improvvisa ed imprevedibile urgenza del caso concreto.
L'istruttoria	Contatti diretti scritti con l'Amministrazione di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico giunge alla determinazione finale della opportunità del rinnovo del permesso di soggiorno alla cittadina moldava in tempi adeguati alle particolari esigenze sopravvenute (**principio di ragionevolezza e di equità dell'azione amministrativa in relazione al caso concreto**).
Gli esiti	Istanza soddisfatta

TRIBUTI

(a cura di Mariella Mazzucchelli)

N.R. 828/04	**Oggetto**: contributi Inps	**Tipo di azione**: mediazione conciliativa

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale richiedendo che lo stesso intervenga presso l'Inps di riferimento in relazione ad una cartella esattoriale notificata nel luglio 2004 e relativa a contributi artigiani (anno d'imposta 1992) non versati. L'istante inoltre sostiene l'avvenuta prescrizione ai sensi dell'art.20 c.2 DPR 1032/1973 (confermata da sentenza 5823/2001 del Consiglio di Stato la quale dichiara che l'organo competente deve notificare entro 5 anni.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale, ritenuta la pratica di propria competenza, ritiene condivisibile l'orientamento giurisprudenziale che individua la decorrenza della prescrizione dei contributi previdenziali, collegati all'ammontare del reddito prodotto dal contribuente, non dal momento in cui l'Ente viene a conoscenza del reddito comunicato dalle finanze, bensì dalla presentazione della dichiarazione dei redditi a prescindere da quando l'Inps entra in possesso delle informazioni reddituali del contribuente. L'istituto previdenziale, infatti, può accertare i redditi del contribuente o mediante i propri funzionari oppure richiedendo anzitempo denuncia dei redditi all'amministrazione finanziaria, facendo valere il credito sin dall'anno in cui vengono presentate le denunce.
L'istruttoria	Corrispondenza scritta con l'Inps di riferimento.
La decisione	Il Difensore civico regionale, alla luce della giurisprudenza individuata, ritiene fondate le lamentele del ricorrente. Il Difensore civico propone una soluzione conciliativa tra le due opposte posizioni, soprattutto con riferimento alle anomalie procedurali che si sono verificate nella notifica degli atti del procedimento; ciononostante l'Inps non aderisce ai rilievi del Difensore basandosi su alcune circolari dell'amministrazione finanziaria.
Gli esiti	Istanza con esito negativo.

N.R. 814/04	**Oggetto:** rimborso in posta patrimoniale (1992)	**Tipo di azione:** sollecitazione

La denuncia	L'istante si rivolge al Difensore civico regionale chiedendo che lo stesso intervenga presso l'Amministrazione finanziaria al fine di agevolare una celere definizione della pratica (risale al 1993) con la quale all'istante veniva accertato il diritto al rimborso i tributi versati in eccesso.
L'analisi del Difensore	Valutata la correttezza dei dati narrati dall'istante.
L'istruttoria	Il Difensore civico avvia contatti con il Garante del contribuente per il Veneto, il quale precisa che il gravissimo ritardo con cui vengono disposti i rimborsi d'imposta dipende dall'insufficienza dei fondi stanziati a tale scopo nel bilancio dello Stato. In ogni caso il Garante del contribuente fa presente di non aver poteri tali da obbligare l'Amministrazione a pagare.
La decisione	Il Difensore civico ritiene che il caso di specie si inquadri nel generale problema della mancata restituzione delle somme dovute ai cittadini, il cui diritto al rimborso sia già stato accertato. Il comportamento tenuto dalla P.A. integra una condotta che viola i tempi previsti per il rimborso di imposta e nello stesso tempo mina il rapporto fiduciario che deve sussistere tra cittadino e Stato. In ogni caso, al di là di atti di sollecitazione, è preclusa al Difensore civico regionale qualsiasi altra iniziativa.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 1/2004	**Oggetto:** tributi/modalità di rimborso	**Tipo di azione:** azione di mediazione. Soluzione equitativa

La denuncia	L'Associazione regionale federconsumatori si rivolge al Difensore civico regionale lamentando le modalità a cui il concessionario della riscossione subordina il rimborso a favore dei cittadini di quanto indebitamente pagato. L'utente ritiene il caso di competenza del Difensore civico posto che l'Ente esattore, pur non essendo un ente pubblico, opera su concessione di Uffici pubblici. In particolare chiede un intervento del Difensore a carattere propositivo al fine di suggerire una semplificazione della procedura dei rimborsi in quanto quella attuale è diseconomica per il beneficiario del rimborso.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene il caso di propria competenza. In particolare ritiene vada affrontato in base alla legge 212/2000, la quale dispone che il contribuente deve essere posto nella condizione di adempiere le obbligazioni tributarie con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli, e che non possono essere richiesti documenti o informazioni che siano già in possesso dell'amministrazione finanziaria o di altre amministrazioni pubbliche.
L'istruttoria	Contatto scritto con l'Ente per la riscossione.
La decisione	Il Difensore ritiene fondate le lamentele dell'utente, e invita l'Ente di riferimento ad agire nel rispetto delle disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente. A tal fine suggerisce l'individuazione di procedure di rimborso più efficienti ed economiche per il contribuente. L'Ente di riscossione di riferimento si dichiara disponibile a concordare soluzioni diverse di rimborso in accoglimento ai suggerimenti del difensore; soluzioni che, in un quadro di equilibrata valutazione di tutti gli elementi di riferimento, operino una concreta semplificazione della procedura.
Gli esiti	Istanza soddisfatta.

N.R. 342/2004	**Oggetto**: contestazione Imposta Comunale Immobili (I.C.I.)	**Tipo di azione**: legittimità - chiarificatrice

La denuncia	Gli utenti si rivolgono al Difensore civico regionale contestando la legittimità degli avvisi di accertamento loro notificati e relativi a sanzioni in tema di presunto mancato versamento di Imposta Comunale sugli Immobili (I.C.I.). Gli utenti ritengono, inoltre, che il credito dell'amministrazione nei loro confronti sia prescritto. Gli utenti segnalano, altresì, che relativamente a questi avvisi di accertamento stanno per scadere i termini per una loro impugnazione in sede giurisdizionale e chiedono pertanto al Difensore civico di poter effettuare un intervento presso l'Amministrazione in tempi utili rispetto al termine di scadenza. Precisano di aver già rivolto istanza di riesame e di annullamento in autotutela all'Amministrazione competente.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico ritiene la pratica di propria competenza.
L'istruttoria	Interventi con l'Amministrazione di riferimento, a causa dell'imminente scadenza dei termini per l'eventuale impugnazione avanti la competente commissione tributaria, avvengono solo per mezzo del telefono (individuazione del mezzo con cui interloquire più idoneo rispetto all'interesse da tutelare degli utenti). Tentata una chiarificazione con l'Ente competente, il quale riferisce di aver già agito in autotutela, posto che ha irrogato le sanzioni nella misura più ridotta possibile, a seguito del parziale accoglimento delle osservazioni svolte; ritiene, inoltre, non sussistano nuovi o diversi elementi idonei ad adottare ulteriori provvedimenti in via di autotutela.
La decisione	**Il Difensore civico regionale, all'esito delle verifiche effettuate, ritiene non sussista lo spazio per una soluzione conciliativa, considerato il fatto che l'Amministrazione di riferimento ha dimostrato di voler rimanere ferma nelle proprie determinazioni.**

	Nello stesso tempo, nel caso di specie, va considerato che **una soluzione conciliativa richiederebbe tempi di gestione della pratica che non sono nell'interesse degli utenti**, posto che stanno per scadere i termini per rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Per questi motivi, il Difensore civico regionale, informati gli utenti, li invita a valutare l'opportunità di adire la competente Autorità giudiziaria.
Gli esiti	Istanza ad esito neutro

N.R. 548/2004	**Oggetto:** rimborso imposte da modello unico	**Tipo di azione:** azione di legittimità - sollecito

La denuncia	L'utente si è rivolta al Difensore civico regionale lamentando il mancato rimborso dell'imposta derivante dal modello Unico 2000, diritto al rimborso a favore dell'utente che era già stato accertato dalla competente Agenzia delle entrate.
L'analisi del Difensore	Il Difensore civico regionale ritiene la pratica di propria competenza. Preliminarmente si procede a verifica di quanto affermato dall'istante, vale a dire la sussistenza in capo allo stesso del diritto ad ottenere il rimborso segnalato.
L'istruttoria	Avviati contatti con l'Agenzia delle entrate competente per la pratica.
La decisione	Il Difensore civico regionale, accertata la fondatezza della lamentela dell'istante, sollecita la competente Agenzia delle entrate ad un pronto disbrigo della pratica e ciò anche al fine di non far gravare in capo all'utente ulteriori oneri così come disposto dallo statuto del contribuente. Chiede altresì di essere informato sullo stato della procedura e sui tempi per l'accredito.
Gli esiti	Istanza soddisfatta

PAGINA BIANCA

ACCESSO AGLI ATTI

(a cura di Stefano Piazza)

N.R. 16/2004	**Oggetto:** diritto di accesso; ambiente	**Tipo di azione:** Richiamo ai termini di legittimità

La denuncia	Gli istanti, costituitisi in coordinamento per la tutela dell'ambiente e della salute, chiedono l'accesso alla documentazione specifica afferente alla rete del servizio pubblico di telefonia mobile e la rivolgono alla amministrazione comunale territorialmente competente ai sensi e per gli effetti della legge 108/2001.
L'analisi del Difensore	Il DCR considera la richiesta collocabile nella previsione di cui all'art. 6 del D. lgs,. 24/2/1997, n. 39 (di attuazione della Direttiva 90/313/CEE sulla libertà di accesso alle informazioni in materia ambientale).
L'istruttoria	Il DCR segnala che, ai sensi dell'art. 3 del menzionato Decreto Legislativo, le pubbliche autorità sono tenute a rendere disponibili le informazioni relative all'ambiente a chiunque ne faccia richiesta senza che questi debba dimostrare il proprio interesse e che, pertanto, risulta illegittimo il diniego dell'amministrazione alla richiesta degli istanti.
La decisione	Il DCR ritiene fondata l'istanza di accesso e comunica tale esito alla interessata amministrazione comunale, segnalando altresì gli effetti della disposizione di cui all'art. 25, comma 4, della L. 241/1990, a seguito dell'avvenuto ricevimento della comunicazione del DCR.
Gli esiti	Accesso ammesso. Istanza soddisfatta.