ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII
n. 4/11

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA

(ANNO 2005)

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

Presentata dal difensore civico della regione Liguria

Trasmessa alla Presidenza il 27 marzo 2006

TIPOGRAFIA DEL SENATO (200)

PAGINA BIANCA

Presentazione

La relazione che riguarda l'attività svolta dall'Ufficio del Difensore Civico della Regione Liguria nel corso dell'anno 2005 sarà, necessariamente succinta, per essere stato l'Ufficio privo di titolare per quasi un anno – dal 18/10/2004 all'11/10/2005 data della mia elezione, si che la mia attività nel corso dell'anno 2005 si è limitata a soli due mesi.

Quantunque, con encomiabili sforzi, la Dirigente ed i Funzionari tutti abbiano, nel limite del possibile, supplito alla mancanza di un Difensore Civico, l'attività ha, inevitabilmente subito un rallentamento e, soprattutto, si è registrato un sensibile decremento delle richieste da parte dei cittadini, decremento in parte conseguente alla istituzione di nuove figure di garanzia – quali alcuni Difensori Civici Comunali e Provinciali.

Ritengo, pertanto, più opportuno, anziché analizzare i risultati dell'anno decorso, svolgere qualche osservazione sulla filosofia sottesa all'Istituzione di questa figura (in base all'esperienza del breve periodo decorso), i procedimenti usati, le linee programmatiche cui intendo attenermi nel futuro.

Il Difensore Civico nell'attuale ordinamento.

Impropriamente, a mio avviso, si è voluto ricollegare la figura del Difensore Civico, quale disegnata dalla attuale legislazione regionale, ad Istituzioni solo apparentemente simili di un passato più o meno remoto. *Tribuni della Plebe, Missi Dominici* e altre Istituzioni consimili se presentano aspetti formalmente analoghi a quelli della difesa civica, se ne differenziano radicalmente per quanto attiene alla filosofia che ne costituisce il fondamento e la ragione di essere. Diretti, i primi, alla protezione dei sudditi dalle prevaricazioni dei potenti; espressione, i secondi, della cittadinanza attiva come voce di individui portatori di interessi che debbono essere riconosciuti e rispettati dall'Amministrazione intesa non come potere ma come servizio da rendere alla collettività.

Non a caso si è parlato di "interessi", in quanto spesso vengono portate all'attenzione di questo Ufficio situazioni non (o non ancora) assunte al rango di diritti soggettivi perfetti o di interessi legittimi e, pertanto, non suscettibili di tutela giurisdizionale, ma non per questo meno sentiti da persone o gruppi di persone. Interessi che spesso si ricollegano a quelle norme della Costituzione e di altre Leggi che non attribuiscono immediatamente e direttamente la titolarità di diritti, ma indicano genericamente linee di tendenza, principi di riferimento cui dovrebbe adeguarsi sia la legislazione che la Pubblica Amministrazione.

In questo senso, nell'attenzione ad interessi che sono nella Società, pur se non codificati, l'attività del Difensore Civico, anche se non giurisdizionale, appare una espressione di quel "*Diritto mite*" come diritto modellato dai fatti, di cui eminenti giuristi si sono fatti interpreti.

Pur in mancanza di poteri coattivi, la richiesta di informazioni, l'esame congiunto della pratica, la convocazione degli interessati sono strumenti che possono portare a soluzioni eque ed elidere tensioni e contrasti. L'equità appare, così, il principio guida dell'azione e la mediazione uno strumento tipico offerto per la sua realizzazione.

Informazione, dialogo e mediazione costituiscono una metodologia attraverso la quale realizzare la composizione del contrasto dando spazio sia alle ragioni del cittadino il quale si sente, a torto o a ragione, sottoposto ad un trattamento ingiusto, sia a quelle della Pubblica Amministrazione contro la quale talvolta si scatenano aprioristiche opposizioni.

Si inquadra, tale attività di mediazione, nella tendenza, attualmente sempre più diffusa, di comporre stragiudizialmente i conflitti, evitando il moltiplicarsi del ricorso alla giurisdizione e l'acuirsi della conflittualità. Tale attività, estesa ormai a numerosissime situazioni (Commissioni conciliative, mediazione famigliare ecc.), si concreta nell'aiuto fornito ai cittadini per reagire a situazioni, effettivamente o potenzialmente, dannose o come tali percepite, in modo nuovo e diverso dalla lite giudiziaria, accrescendone la competenza sociale e la capacità di superare difficoltà relazionali e istituisce, così, canali di comunicazione tra le diverse componenti della Società.

Preliminare ad ogni altra attività appare il momento dell'ascolto, attento e paziente, di quanti a questo Ufficio si rivolgono e sono, in gran parte, persone prive di adeguati strumenti culturali, appartenenti a categorie deboli della popolazione. Proprio a questi soggetti, che si percepiscono come indifesi di fronte ad apparati che loro paiono estranei, se non ostili, deve il Difensore Civico prestare la massima attenzione, sia per rendere più chiari

meccanismi e procedimenti avvertiti come incomprensibili, sia per evidenziare i diritti loro spettanti, sia ancora per rendere chiaro come l'apparato burocratico non sia istituzionalmente ostile, ma sia (o debba essere) invece strutturato in modo tale da rendere un servizio, nei tempi e nei modi più corretto possibile. A tal fine, appare indispensabile sia usare un linguaggio chiaro, comprensibile e comprensivo sia l'ascolto di chiunque si presenti, suggerendo, eventualmente, i corretti riferimenti per le istanze non di competenza.

Programmi per l'anno 2006

Per quanto concerne il programma per l'anno 2006, appare prioritaria una adeguata informazione, che possa raggiungere i potenziali utenti, sì da renderli consapevoli delle possibilità loro offerte. Infatti, nonostante questo Ufficio sia attivo da oltre un trentennio, la sua conoscenza non è ancora chiara e diffusa tra i cittadini, che spesso lo confondono col Giudice di Pace o con un Avvocato di ufficio.

Allo scopo di diffondere e migliorare la qualità dell'informazione, oltre i normali sistemi già sperimentati in passato, sembrano efficaci incontri diretti con la cittadinanza in modo da promuovere dibattiti in luoghi di aggregazione (Associazioni, Circoli ricreativi ecc.) sopratutto nei piccoli centri delle zone interne.

Essenziale, inoltre, mantenere continui canali di comunicazione con i Difensori Civici Comunali e Provinciali della regione, sì da focalizzare i problemi comuni, per i quali operare congiuntamente. A tal fine sembra opportuno promuovere incontri che consentano confronti diretti e approntamento di iniziative da svolgersi congiuntamente.

Senza entrare nella enumerazione delle competenze del difensore Civico, quali risultano dalla Legge istitutiva e dalle normative successive, le cui problematiche sono state già esaminate in modo approfondito nelle relazioni degli anni che precedono, va ricordata, per la sua peculiarità, la facoltà, riconosciuta dall'art. 5 L.R. 05-08-1986 n. 17 di procedere "*anche di propria iniziativa*". E' questa facoltà che connota in modo significativo la figura del Difensore Civico che può agire, di sua iniziativa, senza essere attivato da alcuno, facendosi interprete e portavoce di malesseri e disagi, diffusi nel corpo sociale ma non direttamente evidenziati con richieste specifiche.

E' proprio il punto "*interventi d'ufficio*" ancorché, finora, poco praticato, che potrebbe attribuire alla Difesa civica una fisionomia specifica. Non solo interventi a richiesta dei singoli, per la tutela di interessi individuali, ma una più vasta visione dei malesseri che affliggono gruppi o collettività di persone, pur senza esprimersi in specifiche richieste.

In quest'ottica, negli ultimi giorni del 2005 ho disposto una raccolta di dati, dalle ASL della Regione Liguria, sulle liste di attesa per le prestazioni specialistiche, e dalle Aziende regionali, sul precariato. Ho, inoltre, promosso incontri con i Difensori Civici della Provincia e del Comune di Genova, per denunciare le modalità di esazione dei tributi da parte del Concessionario per la riscossione, il quale per una attività di per sé legale nel merito, utilizza metodi gravemente vessatori nei confronti dei cittadini.

Appare, altresì, significativa, anche per la sua valenza simbolica, la possibilità, attribuita dall'art. 36 Legge 05/02/1992 n. 104, al Difensore Civico di costituirsi parte civile in alcuni procedimenti per reati in danno di persone Handicappate. (artt. 527 C.P. 629 C.P. delitti non colposi di cui al Tit. XII libro II C.P. Legge

20/02/1958 n. 75). Si è parlato di "*valore simbolico*" in quanto, se ogni reato offende la Società, in tali delitti si rimarca come l'offesa sia più forte in quanto diretta verso persone appartenenti a fasce deboli e più bisognose di protezione anche sul versante economico.

In quest'ottica, ove non venisse istituita prevista figura del Difensore Civico per l'infanzia e l'adolescenza, appare opportuno che la facoltà di costituirsi parte civile al Difensore Civico Regionale venisse estesa anche per i delitti commessi in danno di minori.

Al fine di valutare la possibilità di interventi nei procedimenti penali, ho richiesto a tutti i Procuratori della Repubblica della Regione, di segnalare a questo Ufficio i procedimenti di cui alla menzionata Legge 104/92 che si aprissero nei loro Uffici.

Parimenti rilevante, nella Regione Liguria, la nomina del Difensore Civico quale Presidente della Commissioni Miste Conciliative dei maggiori Ospedali, nomina che consente un'approfondita conoscenza di uno degli aspetti più rilevanti della Società, e la valutazione di eventuali disfunzioni e criticità. La rilevanza che ha assunto attualmente il problema della Sanità, impone un'attenzione specifica a tale settore, ed un rapporto costante con le URP.

Può concludersi che l'Istituto del Difensore Civico presenta notevoli potenzialità non ancora del tutto spiegate, ma una maggiore conoscenza e utilizzazione potrebbe, attraverso forme di conciliazione stragiudiziale, ridurre l'imponente numero di controversie che gravano sulla giurisdizione amministrativa; d'altra parte, l'ascolto amichevole e gratuito di chi non ha voce per esprimere le proprie doglianze, può mostrare il "volto umano" dell'Amministrazione, sfatando i molti, a volte ingiustificati, pregiudizi che circondano l'operato degli Uffici Pubblici.

Fonti Normative

Statuto
approvato con legge Statutaria 3 maggio 2005 n. 1

Articolo 72

Difensore Civico

1) *È istituito presso i Consiglio Regionale il Difensore Civico per la tutela del singolo cittadino e di interessi collettivi particolarmente rilevanti.*
2) *Il Difensore Civico è un'autorità indipendente di garanzia.*
3) *Le competenze e l'organizzazione del Difensore Civico sono disciplinate dalla Legge regionale.*

L.R. 5 agosto 1986, n. 17

Modifiche alla L.R. 6 giugno 1974, n. 17 istitutiva del Difensore Civico

TITOLO I - Istituzione del Difensore Civico

Art. 1 - Istituzione e nomina.
1. Il Difensore Civico della Regione Liguria, istituito dall'art. 14 dello Statuto, è eletto dal Consiglio regionale.
2. L'elezione ha luogo a scrutinio segreto, a maggioranza di quattro quinti dei consiglieri assegnati in prima votazione e di due terzi sempre dei consiglieri assegnati nelle successive.
3. A tal fine, il Consiglio regionale è convocato almeno quattro mesi prima della scadenza del mandato del Difensore Civico. In caso di vacanza dell'incarico, la convocazione del Consiglio dovrà avvenire entro un mese.

Art. 2 - Requisiti e ineleggibilità.
1. Può essere eletto Difensore Civico ogni cittadino italiano residente in un Comune della Regione che possieda i requisiti per essere eletto consigliere regionale ai sensi dell'art. 1 della L. 23 aprile 1981, n. 154.
2. Non sono eleggibili a Difensore Civico:
1) i membri del Parlamento europeo e nazionale, i consiglieri regionali, provinciali, comunali o di circoscrizione;
2) i membri del comitato regionale di controllo e delle sue sezioni decentrate;
3) i dipendenti della Regione, delle Province, dei Comuni, delle Comunità montane e delle Unità sanitarie locali;

4) gli amministratori e i dipendenti di società a partecipazione regionale, provinciale e comunale;
5) gli amministratori ed i dipendenti degli enti dipendenti dalla Regione;
6) i titolari, amministratori e dirigenti di enti e imprese legati da contratti, aventi ad oggetto prestazioni di opere o di servizi prolungati nel tempo, con la Regione, o con enti dipendenti dalla stessa, con le Province, i Comuni e le Unità sanitarie locali, ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dagli enti predetti, nonché i soggetti legati agli enti medesimi da convenzioni continuative di prestazione professionale.
3. Per valutare l'esistenza di cause di ineleggibilità si fa riferimento al giorno della elezione.

Art. 3 - Incompatibilità.
1. Al Difensore Civico si applicano le norme in materia di incompatibilità alla carica di Consigliere regionale, previste dalla L. 23 aprile 1981, n. 154.
2. Il Difensore Civico è comunque incompatibile con ogni carica elettiva pubblica.

Art. 4 - Durata in carica, decadenza e revoca.
1. Il Difensore Civico dura in carica cinque anni e non può essere immediatamente riconfermato.
2. Qualora perda le condizioni prescritte per l'eleggibilità ne viene dichiarata la decadenza dal Consiglio regionale.
3. In caso di incompatibilità sopravvenuta si applicano le procedure previste per le analoghe situazioni dei Consiglieri regionali.
4. Il Difensore Civico può essere revocato per gravi ragioni connesse all'esercizio delle sue funzioni con voto del Consiglio regionale adottato con la maggioranza dei quattro quinti dei Consiglieri regionali.

TITOLO II - Funzioni e poteri

Art. 5 - Funzioni.[1]
1. Il Difensore Civico, su sollecitazione di chiunque, privato, Ente, Associazione anche di fatto che vi abbia diretto interesse, nell'esercizio del suo ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione regionale e delle aziende e società regionali e a cui la Regione partecipa in via prevalente,

- **[1] Articolo già modificato dall'articolo 39 della Legge Regionale 21 giugno 1999, n. 17 e successivamente sostituito dall'articolo 1 della Legge Regionale 14 marzo 2000 n. 14.**

segnala, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le irregolarità, le carenze, le omissioni e i ritardi delle amministrazioni.
2. Sino alla istituzione del Difensore Civico nazionale, l'attività del Difensore civico della Regione Liguria, si esercita anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, sicurezza pubblica, giustizia limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza.
3. Spetta, inoltre, al Difensore Civico regionale, nei casi previsti dall'articolo 17, comma 45, della legge 15 maggio 1997, n. 127 (misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo), la nomina del Commissario "ad acta".
4. Il Difensore Civico esercita le funzioni di controllo previste dall'articolo 17, comma 38, della legge n. 127/1997 nei confronti degli atti degli Enti locali con i quali esista convenzione stipulata ai sensi del comma 6.
5. Spettano, altresì, al Difensore Civico le funzioni assegnategli dalle leggi speciali, comprese quelle indicate nell'articolo 17 della legge regionale 26 aprile 1985, n. 27 (tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie).
6. Previa specifica deliberazione assunta dagli organi competenti dei Comuni, delle Province, delle Comunità Montane o tramite convenzione con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, l'attività del Difensore Civico potrà riguardare anche le pratiche presso gli Enti suddetti.
7. È di competenza del Difensore Civico l'intervento sull'attività degli uffici:
a) dell'Amministrazione regionale;
b) degli Enti strumentali della Regione;
c) degli Enti e delle aziende dipendenti dalla Regione in cui la partecipazione regionale risulta prevalente;
d) delle Aziende sanitarie locali e delle Aziende ospedaliere;
e) degli Enti locali e di quelli destinatari di deleghe da parte della Regione presso i quali non siano operanti Difensori civici.
8. Il Difensore Civico per l'esercizio delle proprie funzioni ha diritto di ottenere dagli uffici delle Amministrazioni nei cui confronti opera, copia degli atti, dei bilanci, di documenti nonché altre notizie ed informazioni. Il suo controllo può essere esteso d'ufficio a pratiche e procedure che si presentino identiche a quelle per le quali l'intervento è stato richiesto.
9. Non possono rivolgere richieste di intervento del Difensore civico i Consiglieri regionali.
10. Non sono ammesse richieste di soggetti legati da rapporti di lavoro con le Amministrazioni di cui al presente articolo, in riferimento a posizioni connesse al rapporto di lavoro.

Art. 6 - Modalità d'intervento.[2]

1. I soggetti di cui all'articolo 5 possono richiedere l'intervento del Difensore Civico, decorsi trenta giorni dalla richiesta scritta di notizie, formulata all'Ente presso il quale si trova la pratica.

2. Ricevuta la richiesta d'intervento con allegata copia dell'istanza all'Amministrazione interessata e dell'eventuale risposta di quest'ultima, il Difensore Civico può:

a) archiviare la richiesta per manifesta infondatezza con atto debitamente motivato;

b) richiedere spiegazioni e notizie alla Amministrazione in relazione alle pratiche già definite, al fine di accertare l'esistenza di avvenuti abusi, di carenze o di disorganizzazioni;

c) chiedere al responsabile dell'Ufficio competente di procedere congiuntamente all'esame delle pratiche ancora pendenti, nel termine di dieci giorni, stabilendo, se del caso, un termine massimo per la definizione della pratica stessa.

3. La proposta da parte degli interessati di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non preclude la possibilità di intervento del Difensore Civico.

Art. 7 - Poteri.[3]

1. Il Difensore Civico segnala all'Amministrazione regionale, nonché all'amministrazione interessata, le irregolarità e le disfunzioni riscontrate, dandone comunicazione al cittadino richiedente e fornendo allo stesso la documentazione relativa anche ai fini della eventuale risarcibilità del danno.

2. Il Difensore Civico può chiedere l'avvio di azione disciplinare da parte degli organi della Regione e degli Enti interessati secondo le norme dei rispettivi ordinamenti. L'eventuale provvedimento di archiviazione deve essere congruamente motivato e comunicato al Difensore Civico.

3. Il pubblico dipendente che impedisca o ritardi lo svolgimento delle funzioni del Difensore Civico é soggetto ai provvedimenti disciplinari previsti dalle norme vigenti, su rapporto dello stesso Difensore Civico. L'eventuale provvedimento di archiviazione deve essere congruamente motivato e comunicato al Difensore Civico. L'iniziativa disciplinare può essere assunta direttamente dall'Amministrazione regionale o dagli organi competenti degli Enti ed aziende di cui all'articolo 5.

- [2] **Articolo così sostituito dall'articolo 2 della Legge Regionale 14 marzo 2000, n. 14.**

- [3] **Articolo così sostituito dall'articolo 3 della Legge Regionale 14 marzo 2000 n. 14**

4. Il Difensore Civico può segnalare alla Corte dei conti, per quanto di competenza, gli abusi e le irregolarità di cui sia venuto a conoscenza. Qualora riscontri nell'azione della pubblica amministrazione elementi tali da configurare il reato di abuso d'ufficio ovvero di omissione di atti d'ufficio, ovvero di rifiuto di atti d'ufficio provvede a formulare denuncia all'autorità giudiziaria, dandone comunicazione agli organi competenti delle Amministrazioni interessate per i provvedimenti disciplinari conseguenti.
5. Il Difensore Civico, nell'ambito delle competenze assegnategli ai sensi dell'articolo 5, comma 6, segnala, anche di propria iniziativa, ai competenti organi degli Enti locali gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini .

Art. 8 - Rapporto con gli organi statutari della Regione.
1. Il Difensore Civico entro il 31 marzo di ogni anno presenta al Presidente del Consiglio regionale una relazione sull'attività svolta nel precedente anno solare, formulando osservazioni e suggerimenti sul complessivo funzionamento degli uffici e degli enti oggetto del proprio intervento.
2. Tale relazione, tempestivamente trasmessa a tutti i Consiglieri regionali, è sottoposta entro due mesi all'esame del Consiglio regionale, previa audizione da parte della Commissione competente del Difensore Civico stesso.
3. Può essere pubblicata per estratto nel Bollettino Ufficiale della Regione, su decisione del Consiglio regionale.

TITOLO III - Norme organizzative

Art. 9 - Dotazione organica, assegnazione del personale.
1. Il Difensore Civico ha sede presso gli uffici del Consiglio regionale.
2. Spetta all'Ufficio di Presidenza, ai sensi dell'art. 31 dello Statuto provvedere, nel quadro della dotazione organica di personale assegnata ai servizi del Consiglio regionale, all'organizzazione del Servizio del Difensore Civico.
3. L'Ufficio di Presidenza, su proposta del Difensore Civico, dispone, secondo un calendario, presenze periodiche di personale regionale presso le sedi delle Sezioni del Comitato regionale di Controllo per favorire i contatti decentrati.

Art. 10 - Indennità di funzione.[4]
1. Il Difensore Civico è equiparato ai fini economici ai Consiglieri regionali e può essere iscritto, a sua domanda, al Fondo di Previdenza di cui alla L.R. 5 luglio 1973, n. 2

Art. 11 - Norma finanziaria.
1. Le indennità ed i rimborsi spettanti al Difensore Civico sono imputati al capitolo 1 della rubrica «Spese per il Consiglio regionale» categoria «Organi Statutari» del bilancio della Regione per l'anno 1986.
2. Le spese per il funzionamento del servizio sono imputate ai capitoli 3 e 4 della medesima rubrica del bilancio per l'anno 1986 e, per gli anni successivi, ai corrispondenti capitoli di bilancio dei relativi esercizi.

TITOLO IV - Norme finali

Art. 12 - Servizi del Consiglio Regionale.[5]
1. La tabella «F» allegata alla L.R. 27 agosto 1984, n. 44, per la parte relativa ai Servizi del Consiglio regionale, è così modificata:
1) Affari Generali e Istituzionali;
2) Assemblea e Commissioni;
3) Documentazione e Stampa;
4) Legislativo;
5) Difensore Civico.

Art. 13 - Norme incompatibili.
È abrogata la L.R. 6 giugno 1974, n. 17, nonché ogni disposizione in contrasto con le norme della presente Legge.

- **[4] La legge Regionale 5 luglio 1973 n. 24 è stata abrogata dalla Legge Regionale 16 febbraio 1987 n. 3 che ha ridisciplinato la materia.**

- **[5] Modifica le tabelle allegate alla Legge regionale 27 agosto 1984, n. 44 oggi superate dalla normativa contrattuale sopravvenuta.**

****

Le pratiche aperte nel 2005 sono state 480. Tra i numerosi casi si propongono alcuni esempi di pratiche risolte dalla Difesa Civica.

1) La Sig.ra G.M. residente in un condominio di proprietà dell' A.R.T.E. di Genova aveva segnalato al Difensore Civico di essere in attesa da oltre due anni che la predetta Azienda, alla quale la stessa aveva inviato diverse richieste di intervento, provvedesse alla messa in sicurezza di un alloggio – situato al piano di sotto del suo appartamento - dato in locazione senza che lo stesso fosse stato dotato dei dispositivi di sicurezza contro le fughe di gas. L'Ufficio è prontamente intervento presso l'A.R.T.E. facendo presente e sottolineando la pericolosità della situazione denunciata. Prendendo atto di quanto comunicato l'Azienda ha provveduto tempestivamente, informando l'Ufficio che la ditta concessionaria dei lavori di manutenzione e pronto intervento aveva provveduto all'esecuzione dei fori di ventilazione come da norma. La cittadina per la quale detta situazione rappresentava una costante preoccupazione ha ringraziato per la felice risoluzione dell' intervento effettuato.

2) Il Sig. G.C. cittadino genovese si è rivolto al Difensore Civico facendo presente di essere in attesa da oltre tre anni di conoscere l'esito di una sua domanda di ricostituzione della pensione per motivi contributivi inviata all'INPS sin dall'aprile 2002. L'Ufficio si è attivato presso la sede genovese dell'Istituto dalla quale sollecitamente ha ottenuto un riscontro attraverso il quale si veniva informati che la predetta domanda di ricostituzione era stata definita e che al pensionato sarebbe stato inviato il dettaglio del calcolo degli arretrati e del nuovo importo aggiornato. L'interessato ha ringraziato l'Ufficio per l'esito del positivo intervento.

3) La Sig.ra F.C. residente in un comune del levante cittadino si è rivolta a quest'Ufficio ed anche ad una Associazione per i diritti dei Consumatori facendo presente di aver contestato alla Società fornitrice del servizio idrico una bolletta ricevuta dalla madre per l'adeguamento dei consumi relativa all'anno 2004. Per l'interessata i consumi non sarebbero stati comprovati in quanto nell'anno 2004 era stata effettuata la sostituzione del contatore senza che la congiunta fosse a conoscenza del consumo registrato fino a quella data ed inoltre l'esponente sottolineava come il consumo addebitato alla madre per un trimestre corrispondesse al consumo annuo che risultava abitualmente quasi equivalente. L'Ufficio è intervenuto sulla Società fornitrice del servizio idrico la quale ha corrisposto con sollecitudine alla nota di richiesta delucidazioni facendo presente di aver effettuato un'attenta verifica amministrativa dalla quale si era evidenziato che il consumo al 30 giugno 2004 era stato stimato erroneamente. La società comunicava, pertanto, di aver provveduto ad annullare le fatture dei periodi precedentemente indicati e che le stesse erano state riemesse con un consumo corretto.

4) Il Signor G.G. residente in un comune della provincia di La Spezia si rivolgeva all'Ufficio per segnalare una problematica singolare. Lo stesso infatti denunciava il mancato riconoscimento da parte di alcuni Enti ed Università del suo codice fiscale in quanto ritenuto erroneamente non giusto. Il cittadino specificava che il suo problema nasceva dal fatto che essendo nato in un Comune non più esistente ma attualmente accorpato ad altro Comune alcuni sistemi informatici non riconoscevano per tale motivo il suo codice fiscale. L'Ufficio provvedeva allora a svolgere un intervento sulla Direzione Regionale delle Entrate per la Liguria la quale in maniera sollecita forniva dettagliate informazioni in

merito specificando che la problematica evidenziata dal cittadino era dovuta al fatto che nonostante solo l'Agenzia delle Entrate sia l'unico ente legittimato all'assegnazione di un Codice fiscale capita spesso che altri enti calcolino arbitrariamente il codice fiscale, con sistemi informatici che, oltre a poter essere non aggiornati, non generano effettivamente un codice fiscale attribuito ad un soggetto presente nella base dati dell'Anagrafe Tributaria. I problemi del cittadino in effetti nascevano dal fatto che - dipendente della Azienda Sanitaria Locale Spezzina - quest'ultima inviava all'INPDAP i dati dei dipendenti abbinando a ciascuno di essi non il codice fiscale effettivamente attribuito dall'Agenzia delle Entrate ma un codice fiscale calcolato dal software in uso che presentava i difetti sopra descritti. Nel caso specifico la ASL ha poi risolto i problemi così generati chiedendo direttamente ai propri dipendenti di presentare il proprio codice fiscale, utilizzandolo così nell'invio dei dati. Peraltro l'Agenzia delle Entrate a seguito della problematica sollevata dal Difensore Civico ha informato l'Azienda Sanitaria in argomento che esiste uno strumento di dialogo telematico con l'Anagrafe Tributaria denominato SIATEL che è a disposizione di tutti gli Enti pubblici e che di conseguenza anch'essa si poteva avvalere di tale strumento. Il cittadino è stato informato del dettagliato riscontro ricevuto.

5) Il Signor R.F. ed altri numerosi cittadini residenti nella provincia di Savona, verbalmente nel corso di colloqui avvenuti presso la sede decentrata dell'Ufficio a Savona ma anche con esposti inviati al Difensore Civico ed anche al Presidente della Giunta Regionale hanno sollevato la problematica relativa alla dispersione delle ceneri e la conseguente mancanza, per quanto riguarda la nostra regione, di una normativa in proposito. Gli stessi, infatti,

consapevoli che numerose regioni italiane hanno già legiferato al riguardo chiedevano un intervento dell'Ufficio affinché il Difensore Civico si facesse portavoce di questa loro legittima aspettativa. L'Ufficio è prontamente intervento sul Servizio Prevenzione di questa Amministrazione chiedendo informazioni in ordine alla problematica sollevata. Sollecitamente si è ottenuto un riscontro dal quale si è potuto apprendere che di fronte alla necessità di regolamentare la cremazione e di disciplinare l'affidamento delle urne cinerarie nonché la dispersione delle ceneri dovuta anche a diverse motivazioni di carattere sociale, culturale, territoriale ed economico, la Regione Liguria, come è già stato anche in altre Regioni, ha predisposto un disegno di Legge che ha il compito di disciplinare la cremazione e di colmare il vuoto normativo sull'affidamento e sulla dispersione delle ceneri. Tale disegno di Legge, sta ora seguendo il percorso amministrativo necessario per l'approvazione finale secondo i tempi e le modalità di rito. Il cittadino è stato informato ed ha ringraziato per l'intervento.

6) G.G si è rivolto al Difensore Civico regionale perché il Corpo di Polizia Municipale del Comune di R. aveva inflitto una sanzione amministrativa per infrazione al codice della strada riferita ad un autoveicolo già intestato a G.G., ma che al momento della presunta infrazione risultava a tutti gli effetti, e da molto tempo, demolito come da inconfutabile documentazione, faticosamente reperita dall'interessato. La segnalazione di tale demolizione era stata regolarmente inviata a più riprese via fax e per raccomandata dal Signor G.G. al Comando di Polizia Municipale sopra indicato senza riscontro alcuno: pertanto non solo non si era provveduto ad alcun annullamento ma il competente Concessionario per la riscossione dei Tributi aveva già iscritto nel ruolo esecutivo l'importo reclamato con conseguente maggiorazione di

interessi di mora, compensi di riscossione coattiva e diritti di notifica. L'intervento del Difensore Civico ha consentito una rapida soluzione della pretesa creditizia che è stata, in tempi brevi, annullata con vivo sollievo per G.G.

7) L.L. aveva un contenzioso con un Comune dell'entroterra ligure in relazione a richiesta insistita di pagamento di ICI pregressa che prescindeva dalla rendita catastale attuale dell'immobile ma prendeva in considerazione la precedente rendita, superiore a quella attuale, che in conseguenza ad una lunga diatriba lo stesso Ufficio del Territorio (ovvero il "Catasto") aveva ritenuto eccessiva in quanto derivante da una classificazione errata a danno del contribuente.
Peraltro, il Comune ribadiva la fondatezza "formale" della propria pretesa, il tutto sempre, invero, con toni garbati e concilianti, ma decisi e pretendeva un inequivocabile responso dell'Ufficio del Territorio sulla problematica esposta anche alla luce dei rilievi formulati dal Servizio del Difensore Civico. In effetti tale Servizio insisteva a lungo sulla contraddittorietà che derivava dall'interpretazione "formale" propugnata dal Comune: in pratica un immobile che non aveva mai subito modifiche per un errore non imputabile al contribuente era stato classificato per anni con una categoria di maggior pregio non conforme con conseguente rendita superiore a quella effettivamente da attribuirsi e di fatto l'evidente errore del Catasto veniva sopportato dal contribuente.
A seguito di reiterate insistenze l'Ufficio del Territorio emetteva il responso condiviso dal Servizio del Difensore Civico ed il Comune prontamente assumeva le decisioni conseguenti annullando le proprie pretese nei confronti del contribuente.

8) Anche il Signor M.G.L. ha avuto problemi per l'ICI con un altro Comune dell'entroterra ligure, in questo caso derivanti dal fatto che l'Ufficio del Territorio aveva provveduto ad attribuire la rendita definitiva ad un immobile di proprietà dell'istante solo dopo 25 anni dalla presentazione di una denuncia di variazione.
Anche in questo caso il Comune pretendeva il pagamento dell'ICI sulla base di una rendita presunta ben superiore a quella definitiva con ciò in pratica facendo ricadere sul contribuente l'inerzia di un pubblico ufficio.
L'intervento della Difesa Civica è servito a risolvere, favorevolmente per il cittadino, la querelle senza la necessità di attendere eventuali responsi dell'Ufficio del Territorio.

9) Il Sig. G.M., cittadino genovese locatario di un appartamento di proprietà dell'A.R.T.E., si rivolgeva a questo Ufficio poiché non riusciva ad ottenere un idoneo cambio di alloggio, peraltro richiesto già dal 1994, sia in funzione della mutata composizione del proprio nucleo familiare che della totale invalidità della moglie. Al riguardo faceva presente che, essendo tra i primi in graduatoria, gli erano stati offerti alcuni appartamenti, ma di dimensioni molto ridotte ed in zone particolarmente disagiate per persone invalide. L'Ufficio, sulla base di quanto lamentato, si rivolgeva all'A.R.T.E. invitando a verificare la situazione attuale e richiedendo opportune informazioni e chiarimenti in proposito. Trascorrevano alcuni mesi in assenza di notizie ma finalmente, dopo ripetuti solleciti, perveniva dapprima una nota di ringraziamento da parte del Sig. G.M. e successivamente, da parte dell'A.R.T.E., la comunicazione che l'interessato aveva visionato ed accettato in cambio un alloggio ritenuto idoneo alle proprie esigenze familiari.
Con la stessa nota veniva altresì comunicato il positivo riscontro da parte dell'A.R.T.E. alla richiesta di cambio

alloggio presentata dalla Sig.ra G.S. a causa dell'ampliamento del proprio nucleo familiare. Anche in questo caso, su richiesta dell'interessata, l'Ufficio aveva ritenuto opportuno intervenire presso l'A.R.T.E. per evitare il protrarsi dei tempi di attesa in funzione di una situazione divenuta insostenibile in quanto la Sig.ra G.S., in seguito al trasferimento presso di lei della madre ammalata, era costretta a dividere l'unica camera disponibile con una persona costantemente bisognosa di ossigeno. Si rammenta che, nel caso in ispecie, l'Ufficio ha altresì provveduto ad interessare il Difensore Civico del Comune di Genova per sollecitare la definizione della pratica relativa all'istanza di ampliamento del nucleo familiare, da tempo giacente presso gli uffici comunali.
In seguito al perfezionamento di tale pratica, l'A.R.T.E. comunicava di aver provveduto ad autorizzare, con proprio decreto, l'agognato cambio con un appartamento idoneo alle esigenze dell'interessata. La Sig.ra G.S., nell'esprimere la propria gratitudine e soddisfazione per l'azione svolta, è poi tornata a rivolgersi a questo Ufficio tramite il quale ha ottenuto, altresì, informazioni in merito ad alcune problematiche connesse alla conduzione dell'appartamento assegnatole.

10) La Sig.ra C.B., cittadina genovese, si rivolgeva al Difensore Civico poiché non riusciva ad ottenere notizie in merito all'istanza rivolta all'I.N.P.S., già nel 2002, per il ripristino dell'indennità integrativa speciale e della tredicesima mensilità sulla pensione di reversibilità. Al riguardo, l'interessata faceva presente di avere altresì rivolto all'I.N.P.S., dietro suggerimento dei funzionari stessi, una "richiesta di acconto" nell'attesa della definizione della pratica; tuttavia, a distanza di alcuni mesi, non aveva ancora ricevuto alcun riscontro. L'Ufficio si attivava presso la

Direzione provinciale dell'Istituto e dopo circa 20 giorni riceveva comunicazione circa l'avvenuta liquidazione dell'acconto richiesto. Con l'occasione, veniva inoltre specificato che sulla pensione di reversibilità era stato sospeso il pagamento dell'indennità integrativa speciale e della tredicesima mensilità poiché la titolare della pensione prestava opera retribuita alle dipendenze dello Stato. Essendo ormai cessato il rapporto di lavoro della Sig.ra C. B., il pagamento di tali voci avrebbe, ovviamente, dovuto essere ripristinato; tuttavia, al momento, le procedure informatiche dell'I.N.P.S. non consentivano l'elaborazione di tale tipologia di pensione. Pertanto, veniva versato il citato "acconto" con riserva di ripetizione, in attesa dell'aggiornamento delle procedure informatiche tramite le quali verrà effettuata la ricostituzione definitiva della pensione e la quantificazione dei relativi conguagli.

11) Nel febbraio 2005 la Signora A. M. L. si rivolgeva all'Ufficio del Difensore Civico, lamentando che nonostante solleciti scritti e orali non riusciva a definire la pratica di condono edilizio.
In particolare la pratica era venuta a costituire un doppione di precedente pratica di condono edilizio già definita.
L'Amministrazione Comunale chiedeva al cittadino per la seconda pratica un'ammenda ambientale sulla base della normativa nel frattempo entrata in vigore.
Attraverso l'intervento dell'Ufficio la pratica del secondo condono edilizio è stata definita attraverso la revoca degli atti emessi.

****

Come già si è rilevato, nel corso del 2005 l'attività di questo Ufficio è stata assai ridotta, anche la casistica esposta è quindi necessariamente succinta.

Un incremento notevole delle richieste si è verificato nei primi mesi del 2006, e l'andamento positivo appare destinato a continuare. Ciò anche in dipendenza della miglior conoscenza dell'Istituto dovuta all'utilizzazione dei molti mezzi di comunicazione già menzionati (Televisioni, depliant, quotidiani, convegni), opportunamente attivati dalla Dirigenza dell'Ufficio, e alla rilevanza data dalla stampa e dalle Televisioni agli interventi d'ufficio, che hanno diffuso tra i cittadini liguri la consapevolezza delle possibilità ed opportunità loro offerte dalla Difesa civica.

Si rimanda quindi, per una più approfondita disamina sull'operato ed i risultati di questa Difesa Civica, alla relazione annuale dell'anno 2006

A tutto il 2005 la situazione degli Enti convenzionati risulta la seguente:

Provincia di Genova

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comunità Montana Alta Valle Scrivia	12 maggio1997
Comunità Montana Val Petronio	9 settembre 1997
Comune di Arenzano	8 agosto 2000
Comune di Avegno	03 aprile 2003
Comune di Bargagli	27 marzo 2000
Comune di Borzonasca	3 novembre 1998
Comune di Camogli	19 novembre 1994
Comune di Campomorone	17 aprile 1998
Comune di Castiglione Chiavarese	15 maggio 1996
Comune di Ceranesi	4 novembre 1997
Comune di Cicagna	3 febbraio 2003
Comune di Cogoleto	25 giugno 1996
Comune di Cogorno	27 maggio 1996
Comune di Crocefieschi	30 giugno 1997
Comune di Davagna	23 dicembre 1998
Comune di Fascia	31 gennaio 2003
Comune di Favale di Malvaro	25 novembre 2003
Comune di Leivi	8 agosto 2000
Comune di Lorsica	10 aprile 2003
Comune di Lumarzo	23 aprile 2003
Comune di Masone	25 luglio 1996
Comune di Mele	7 aprile 1998
Comune di Mignanego	14 maggio 1993
Comune di Montebruno	20 maggio 1996
Comune di Ne	15 maggio 2003
Comune di Neirone	3 luglio 1996
Comune di Orero	07 luglio 2003
Comune di Pieve Ligure	14 maggio 1996
Comune di Propata	7 luglio 1997
Comune di Rapallo	17 luglio 1996
Comune di Recco	7 marzo 2002
Comune di Rezzoaglio	20 dicembre 2000
Comune di Rovegno	01 marzo 2004

Comune di San Colombano Certenoli	5 novembre 1998
Comune di Sestri Levante	28 maggio 1997
Comune di Sori	14 febbraio 1990
Comune di Torriglia	2 giugno 1997
Comune di Tribogna	9 febbraio 1993
Comune di Uscio	11 maggio 1998
Comune di Vobbia	1 settembre 1997
Comune di Zoagli	14 novembre 1997

Provincia di Savona

Ente Convenzionato	**Data convenzione**
Comunità Montana Ingauna	1989
Comunità Montana Pollupice	2 giugno 1989
Comune di Albenga	3 febbraio 2003
Comune di Altare	6 ottobre 1998
Comune di Andora	3 agosto 1989
Comune di Bergeggi	22 ottobre 1996
Comune di Cairo Montenotte	11 luglio 1997
Comune di Calizzano	08 aprile 2004
Comune di Carcare	30 dicembre 1997
Comune di Cengio	28 luglio 1998
Comune di Ceriale	20 luglio 1989
Comune di Laigueglia	23 marzo 1993
Comune di Noli	26 luglio 1997
Comune di Orco Feglino	25 novembre 1998
Comune di Piana Crixia	18 gennaio 2003
Comune di Savona	Marzo 1989
Comune di Spotorno	3 febbraio 2003

Provincia di La Spezia

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comunità Montana Media e Bassa Val di Vara	1988
Comune di Ameglia	7 febbraio 1989
Comune di Bolano	15 marzo 1998
Comune di Borghetto Vara	2 febbraio 1998
Comune di Brugnato	19 maggio 2002
Comune di Calice al Cornoviglio	29 settembre 1997
Comune di Carro	27 novembre 1997
Comune di Framura	10 marzo 1989
Comune di Lerici	2 settembre 1996
Comune di Maissana	19 agosto 2002
Comune di Ortonovo	2 settembre 1996
Comune di Pignone	16 luglio 2001
Comune di Porto Venere	4 settembre 1996
Comune di Riccò del Golfo	3 maggio 1994
Comune di Riomaggiore	1989
Comune di Santo Stefano Magra	7 febbraio 1989
Comune di Sarzana	24 marzo 1989
Comune di Zignago	23 marzo 1993

Provincia di Imperia

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comune di Airole	07 luglio 2003
Amministrazione Provinciale	24 gennaio 1989
Comune di Bordighera	12 maggio 2003
Comune di Borghetto S. Spirito	18 ottobre 2004
Comune di Cervo	25 giugno 1996
Comune di Cosio D'Arroscia	28 aprile 2003
Comune di Imperia	02 agosto 2004
Comune di Lucinasco	In corso
Comune di Mendatica	8 luglio 1997
Comune di Montegrosso Pian Latte	18 luglio 1997
Comune di Ospedaletti	23 marzo 1993
Comune di San Lorenzo al Mare	29 ottobre 1998
Comune di Santo Stefano al Mare	In corso
Comune di Triora	24 aprile 2003
Comune di Ventimiglia	5 giugno 1989
Comune di Vessalico	23 maggio 1997