

Le segnalazioni che hanno interessato i **Servizi pubblici**, hanno frequentemente riguardato questioni relative agli **enti gestori del Servizio idrico integrato** per lo più concernenti le difficoltà evidenziate dai cittadini nell'accertare i reali livelli di consumo di acqua potabile legati ai diversi periodi di somministrazione, difficoltà presumibilmente causate dalle diverse modalità di verifica dei consumi previste ed attuate.

Tutto ciò in connessione con le modifiche intervenute nell'articolazione e nella quantificazione delle tariffe, che hanno fatto seguito al processo di riforma del Servizio idrico integrato che ha avuto luogo in questi ultimi anni.

B) Consultazioni, su richiesta del Consiglio Regionale, relative all'esame di disegni di legge

Nel corso del corrente anno, lo scrivente è stato interessato da alcune richieste, pervenute dalla Presidenza del Consiglio regionale, inerenti l'avvio delle consultazioni relative all'esame di alcuni disegni di legge.

In particolare l'Ufficio ha espresso una serie di osservazioni in merito all'esame istruttorio dei disegni di legge relativi alle norme per la programmazione socio-sanitaria e all'adozione del Piano Socio Sanitario regionale 2006-2010, proponendosi di sottoporre alla Commissione competente un panorama delle principali criticità emerse in ambito sanitario correlato da alcune osservazioni in ordine all'organizzazione del sistema socio-sanitario.

Pertanto, attraverso una carrellata dei casi sottoposti all'attenzione dell'Ufficio e delle relative problematiche emerse, lo scrivente ha ritenuto opportuno segnalare alcuni principi di carattere generale, quali l'esigenza di semplificazione delle procedure burocratiche previste per l'erogazione dei servizi sanitari. Tale osservazione assume maggior rilievo considerato che il cittadino, destinatario del servizio, è persona bisognosa di cure, sulla quale non dovrebbero gravare ulteriori appesantimenti burocratici. L'obiettivo della semplificazione potrebbe essere raggiunto anche attraverso una maggiore informatizzazione delle procedure, per consentire una più razionale ed efficiente metodologia di trasmissione e gestione dei dati.

Pare importante, inoltre, sottolineare come il principio più volte affermato della “centralità del cittadino”, destinatario dei servizi socio-sanitari, possa trovare una concreta realizzazione attraverso l’attuazione del principio di sussidiarietà, che implica, nella sua declinazione orizzontale, il coinvolgimento delle formazioni sociali, quali volontariato, famiglie, formazioni sociali “no profit”, nella programmazione, nella gestione e nella attuazione degli interventi di carattere socio-sanitario.

Un altro momento di particolare rilievo si è realizzato in sede di consultazioni relative ad un disegno di legge concernente le “norme di attuazione della parità di trattamento e del divieto di ogni forma di discriminazione nelle materia di competenza regionale”, laddove lo scrivente ha espresso alcune osservazioni relative alla proposta di estensione delle competenze dell’Ufficio della Difesa civica relativamente alle suddette materie.

Segnatamente, l’art. 12 del provvedimento in esame, ha inteso attribuire al Difensore Civico regionale nuovi compiti che contemplano, tra l’altro, l’esame istruttorio di disposizioni di legge, di regolamento, di comportamenti o prassi ed il conseguente rilievo dell’eventuale contrasto con i principi sanciti dal DDL in oggetto.

Tale disegno di legge prevede inoltre che venga attribuita a questa Difesa civica l’attività di segnalazione ai Presidenti del Consiglio e della Giunta regionali di comportamenti e normative discriminatorie, nonché la funzione di tutela dei diritti delle persone che abbiano subito discriminazioni.

Di notevole impegno si prospetta infine l’attività di raccordo con la Consigliera di parità regionale, con le analoghe istituzioni di garanzia e con l’Assessorato regionale alle Pari Opportunità.

Premesso che l’attualità e l’urgente necessità di intervenire su tali problematiche risultano ben presenti a questo Ufficio, al quale vengono periodicamente proposte segnalazioni di cittadini che lamentano trattamenti discriminatori da parte di vari settori della pubblica amministrazione, si ritiene che un ampliamento delle funzioni attribuite alla Difesa Civica non potrà che fornire ulteriori e più incisivi strumenti al fine di assicurare e rendere attuale la tutela dei diritti inviolabili della persona e il divieto di ogni forma di discriminazione.

C) Attività di integrazione e coordinamento con le istituzioni di difesa civica in ambito europeo, nazionale e locale.

Conformemente al dettato del vigente art. 90 dello Statuto regionale, nel trascorso anno 2006 si è dato impulso all'attività di raccordo con le analoghe istituzioni di difesa civica che operano ai diversi livelli istituzionali.

Segnatamente, in ambito europeo si è provveduto ad implementare i rapporti con i Difensori civici nazionali e regionali mediante una più capillare trasmissione della relazione annuale, cui ha corrisposto l'avvio di più frequenti rapporti epistolari concernenti, tra l'altro, specifici reclami pervenuti dai cittadini. Primaria importanza in tale percorso ha rivestito la partecipazione al già citato "5° Seminario dei Difensori civici regionali degli Stati membri dell'Unione Europea", organizzato dal Mediatore Europeo e dalla Commissione per l'amministrazione locale dell'Inghilterra, tenutosi a Londra dal 19 al 21 novembre dello scorso anno.

Il tema stesso del Seminario, "lavorando insieme per la promozione della buona amministrazione e la difesa dei diritti dei cittadini nell'U.E.", ha evidenziato la priorità attribuita, anche in sede europea, allo sviluppo di una sistematica collaborazione fra i Difensori civici nazionali e regionali, attraverso quella che viene definita la "rete dei Difensori civici europei". Accrescendo, in tal modo, le possibilità di tutela stragiudiziale dei diritti dei cittadini e contribuendo al miglioramento della qualità dell'azione amministrativa.

I lavori del Seminario, che hanno consentito di attuare proficui scambi di opinioni ed esperienze con i colleghi delle diverse entità regionali europee, si sono sviluppati attraverso il confronto su tematiche rispettivamente concernenti: "l'implementazione del diritto comunitario negli Stati membri", "il lavoro attivo dei Difensori civici: la promozione della buona amministrazione", "il lavoro reattivo dei Difensori civici: la gestione delle denunce" e la "collaborazione attraverso la rete europea dei Difensori civici".

Tali tematiche hanno formato oggetto di specifiche e particolareggiate relazioni presentate dal Mediatore europeo, da personalità dell'Unione Europea e dell'Amministrazione del Regno Unito, da docenti universitari e da Difensori civici delle Regioni dell'Europa.

La partecipazione al Seminario ha quindi costituito un importante momento non solo per quanto attiene al confronto ed allo scambio di informazioni con le analoghe strutture regionali di difesa civica, ma soprattutto per consentire all'Ufficio del Difensore civico della Regione Piemonte, attraverso la progressiva attuazione di un fattivo e costante rapporto con il Mediatore europeo, di fornire ai cittadini un sempre più completo servizio di tutela per i casi ricompresi non solo in ambito regionale, ma anche in quello dell'U.E..

Per quanto concerne i rapporti con i colleghi regionali italiani, anche nel 2006 il Difensore civico ha partecipato fattivamente alle periodiche riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano.

Nell'anno appena trascorso, la Conferenza nazionale ha realizzato l'obiettivo di definire una proposta di legge sulla difesa civica e sull'istituzione del Difensore civico nazionale.

Tale proposta è stata ufficialmente presentata nel corso del Convegno internazionale sul tema "la Difesa civica in Italia e in Europa", tenutosi a Firenze, presso il Consiglio regionale della Toscana, il 16 ottobre 2006.

Gli organizzatori dell'incontro, Consiglio regionale e Difensore civico della Toscana, proponendo un confronto tra i diversi modelli di difesa civica presenti in Europa, rappresentati da autorevoli colleghi, hanno inteso fornire con l'importante contributo del Mediatore europeo uno stimolante quadro sulle più avanzate esperienze di difesa civica, al fine di introdurre una proposta di legge che mira ad allineare l'Italia ai paesi europei più evoluti in materia.

Occorre altresì ricordare che la Conferenza nazionale dei Difensori civici ha affrontato, anche nell'anno 2006, argomenti di concreto interesse per la tutela dei cittadini.

In tal senso pare opportuno ricordare che, nell'ambito del confronto di idee relativo alle rilevanti problematiche sociali connesse alla mancata o disomogenea applicazione delle norme riguardanti le modalità di determinazione della situazione economica dei soggetti con gravi handicap o ultrasessantacinquenni non autosufficienti richiedenti prestazioni assistenziali agevolate, il Difensore civico ha evidenziato il ruolo primario assunto anche in questa materia dalle Regioni, a seguito della modifica del Titolo V della Costituzione.

Il richiamo ad un forte impegno dei singoli Difensori civici nel sottoporre alle rispettive Amministrazioni regionali la necessità di adottare direttamente in sede regionale le norme regolamentari volte a consentire una corretta applicazione della normativa ha ottenuto un positivo riscontro da parte dei colleghi riuniti nella Conferenza.

D) Attività di comunicazione e divulgazione

Se la tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini nei confronti della PA può ritenersi la funzione primaria e caratterizzante la Difesa Civica, di non secondaria importanza è l'attività di comunicazione e divulgazione dell'operato dell'Ufficio, attività necessaria e imprescindibile per un' Istituzione che intenda svolgere un ruolo attivo nell'ambito dell'amministrazione pubblica ed impegnarsi a favore dei cittadini.

E proprio sulla scorta di tali considerazioni ed alla luce, altresì, delle più avanzate tecnologie, anche di tipo informatico, che consentono di attuare nuovi e più capillari contatti con la popolazione residente e non, che nel corso del 2006 l'Ufficio ha inteso promuovere e qualificare il proprio sito Internet, reperibile all'indirizzo:

www.consiglioregionale.piemonte.it/organismi/dif_civico/index.htm.

In tal senso si è quindi provveduto ad aggiornare i contenuti del sito e a istituire una nuova sezione, denominata "*In Evidenza*", nella quale vengono periodicamente introdotti argomenti di carattere generale ed informazioni utili per i cittadini.

Nell'aprile 2006 si è inoltre dato corso ad una nuova ristampa, riveduta ed aggiornata, del tascabile dedicato al Difensore Civico regionale e si è provveduto, come di consueto, alla sua divulgazione. E' proseguita inoltre l'attività di distribuzione del pieghevole relativo al Difensore Civico regionale, in cui viene sommariamente descritta, a scopo divulgativo, la figura del difensore civico e le relative competenze.

Anche nel corso del 2006 è stata effettuata la trasferta periodica dell'Ufficio presso le sedi dell'URP di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbania e Vercelli, anche e soprattutto al fine di consentire un facile accesso alla Difesa Civica a tutti i cittadini residenti nelle rispettive Province, conformemente ai principi costituzionali di sussidiarietà e di prossimità al cittadino.

Non ci si può tuttavia esimere dal puntualizzare almeno due aspetti problematici connessi all'attività di comunicazione e divulgazione: in primo luogo va rilevato che la stessa viene promossa ed effettuata con le poche risorse, sia in termini di personale che economiche, di cui dispone l'Ufficio, tanto che si è dovuto imputare all'esiguo fondo destinato alle piccole spese dell'Ufficio, ammontante a euro 3.000, anche i costi relativi alla stampa del pieghevole predisposto al fine di divulgare l'attività del Difensore civico e le relative competenze. Inoltre non si può sottacere che tale attività, se pur espressa con impegno e professionalità, non è da sola sufficiente a fronteggiare quell'esigenza di diffusione e comunicazione che un Ufficio come quello della difesa civica impone, come purtroppo dimostra il segno negativo registrato quest'anno nel numero delle pratiche.

E) Organizzazione dell'Ufficio

Allo scopo di snellire e rendere più efficienti le procedure interne all'Ufficio, si è provveduto, nel corso del 2006, ad attivare la realizzazione di una procedura informatica in grado di gestire l'archivio della Difesa Civica. Gli obiettivi principali del progetto sono la creazione di un archivio contenente le principali informazioni sui casi trattati e un'anagrafe dei richiedenti l'intervento, oltre che la gestione dei dati presenti nell'archivio e la definizione di un ambiente di ricerca che permetta di ritrovare le pratiche secondi i criteri stabili.

L'anno appena trascorso ha visto, tra l'altro, porre le basi per l'avvio di una collaborazione con l'Università di Torino mediante specifici tirocini formativi da svolgersi presso l'Ufficio del Difensore Civico regionale. Tale collaborazione offre l'opportunità di instaurare proficui contatti con il mondo universitario, al fine di un reciproco scambio tra le relative esperienze.

3) PROBLEMATICHE PARTICOLARI

All.1) Rilascio del contrassegno speciale di circolazione e sosta ai disabili psichici

In seguito ad un esposto trasmesso da una associazione di famiglie di disabili intellettivi e relazionali, lo scrivente ha sottoposto all'Ufficio regionale competente la proposta di estendere la concessione del contrassegno di circolazione e sosta anche ai disabili psichici.

In tale ambito questo Ufficio ha osservato che l'attuale interpretazione della norma (art. 381 DPR 495/1992), che individua nei soli disabili fisici gli esclusivi fruitori di detta agevolazione, non tiene conto di tutti quei fattori collegati alla disabilità intellettiva, quali la mancanza di freni inibitori e imprevedibilità degli atteggiamenti, incapacità di attenzione nelle situazioni di pericolo, difficoltà di spostamenti logistici ecc, che comportano l'impossibilità a deambulare senza l'ausilio di un accompagnatore.

Ai fini di una corretta interpretazione della "capacità di deambulazione sensibilmente ridotta" occorre far riferimento non solo alla capacità di compiere la funzione neuromotoria della deambulazione, ma anche a quei fattori di ordine psichico che rendono il soggetto incapace di intendere e di volere ed impossibilitato, senza l'ausilio di un accompagnatore, ad una normale vita di relazione.

La mancata concessione del contrassegno a persone con disabilità intellettiva, per lo più invalidi al 100%, riconosciuti in situazione di gravità ai sensi della legge 104/92, e pertanto con necessità di accompagnatore, (cod. 06) contrasterebbe quindi con la stessa ratio per cui la norma è stata posta, ossia quella di facilitare la mobilità alle persone che, per la particolare patologia da cui sono affette, potrebbero vedere limitata, e non addirittura preclusa, ogni possibilità di circolazione.

A riscontro della richiesta formulata dalla difesa civica piemontese, il Settore programmazione sanitaria della Regione Piemonte, ha specificato che con DGR n. 30-13684 del 18.10.2004 – "*Disposizioni su certificazioni di medicina legale*" la Regione Piemonte aveva disposto che il rilascio del certificato finalizzato alla concessione del contrassegno del "parcheggio riservato agli invalidi"

dovesse esser emesso a favore delle persone con disabilità, riconosciute dalle competenti commissioni, tra cui i portatori di “handicap grave”, evidenziando che in tale tipologia di disabilità possono essere inclusi anche sindromi di natura psichica che riducono o rendono nulle le capacità autonome di deambulazione e che richiedono l’ausilio di un accompagnatore.

All’esito della vicenda, l’associazione esponente, nel ringraziare lo scrivente per la fattiva e preziosa collaborazione, ed al fine di diffondere e condividere il più possibile l’importante successo ottenuto, ha ritenuto di darne notizia nel numero di dicembre 2006 della rivista “La Rosa Blu”.

All.2) Problemi connessi alla normativa in materia di inquinamento acustico

Anche quest’anno numerosi casi segnalati dai cittadini hanno riguardato i disagi connessi a situazioni di inquinamento acustico, riconducibili per lo più, alle emissioni sonore provenienti da piccole imprese industriali e artigianali o, più semplicemente, collegate all’esercizio di attività commerciali quali bar, pizzerie e sale giochi.

Nell’esaminare tali questioni non va preliminarmente trascurato il fatto che esse presentano una molteplicità di aspetti: infatti i problemi connessi all’inquinamento acustico rilevano sia da un punto di vista penalistico (reato di disturbo delle occupazioni e del riposo delle persone, art. 569 c.p.) sia da un punto di vista civilistico (immissioni di cui all’art. 844 c.c.), fino a costituire infine, in taluni casi, violazione di norme amministrative.

Sotto il profilo amministrativo assumono una particolare rilevanza gli strumenti di pianificazione urbanistica adottati dai Comuni, con particolare riferimento alla suddivisione del territorio ai fini della classificazione acustica, così come imposto dalla Legge quadro sull’inquinamento acustico (L. 26.10.1995 n. 447) e dalla L.R. 20.10.2000 n. 52.

Tuttavia, tenuto conto che i piani di classificazione acustica del territorio si adattano per lo più alle prevalenti condizioni di utilizzo del territorio stesso, sulla base della ricognizione delle realtà ivi effettivamente insediate, non pochi sono i problemi che emergono laddove si sia in presenza di un contesto urbanistico

caratterizzato da una particolare disomogeneità, in cui convivono destinazioni dissimili: un'area residenziale prossima ad un insediamento industriale, un'area residenziale promiscua ad attività miste artigianali e commerciali, ecc.. In questi casi, tenuto conto della peculiarità del territorio, può verificarsi che il piano di zonizzazione acustica comunale attribuisca ad una zona parzialmente residenziale (e comunque disomogenea) un limite di esposizione al rumore (misurato in decibel) sensibilmente più alto rispetto ad un'altra zona esclusivamente residenziale.

Un altro problema è inoltre connesso alla contiguità fra aree non omogenee, che configura quella che viene definita una *“tipica zona di accostamento critico non eliminabile”*, intendendo con tale locuzione l'adiacenza di zone inserite in classi acustiche non contigue, che differiscono cioè più di 5dB (art. 6 L.R. 52/2000). Si tratta di una situazione, non priva di criticità, che impone alle amministrazioni comunali di predisporre piani di risanamento acustico, finalizzati a pervenire, in tempi certi, alla bonifica dall'inquinamento acustico, anche mediante la rilocalizzazione delle sorgenti sonore estranee al contesto.

La legge regionale impone inoltre a tutte le imprese produttive di verificare la compatibilità fra le emissioni sonore generate e i valori limiti stabiliti dal piano di zonizzazione acustica e, in caso di riscontro negativo, di predisporre apposito piano di risanamento acustico. In molti casi di cui si è occupato l'Ufficio, ciò è stato possibile solo grazie all'intervento di cittadini, organizzati e non, che, nel sollecitare le rispettive amministrazioni comunali, sono riusciti ad ottenere, anche con il sostegno dello scrivente, controlli acustici finalizzati alla verifica del rispetto della normativa. Anche in questi casi sono tuttavia emersi una serie di problemi relativi alla procedura prevista per la valutazione, da parte degli organi pubblici competenti, dell'idoneità ed efficacia del piano di risanamento predisposto dalle imprese. In particolare è emerso che la normativa, che prevede un collaudo acustico successivamente alla realizzazione degli interventi di bonifica acustica da parte delle imprese, non impone la necessaria presenza, in tale sede, di un tecnico pubblico competente alla valutazione dell'idoneità e dell'efficacia degli interventi effettuati dal privato ai fini della bonifica. Tale collaudo viene pertanto effettuato da un consulente incaricato dall'impresa, che si limita a trasmettere le risultanze dello stesso all'amministrazione comunale di riferimento, la quale può imporre le eventuali prescrizioni del caso e disporre degli interventi di verifica a campione.

Tuttavia tale procedura, che presenta aspetti di opacità connessi all'effettività dei controlli, non pare, nella sostanza, idonea ad assicurare una tutela effettiva per i cittadini che, in alcuni casi, hanno prospettato all'attenzione dello scrivente situazioni di pesante e persistente inquinamento acustico nonostante la formale regolarità degli interventi di bonifica e del relativo collaudo.

Sarebbe pertanto opportuno che le Direzioni regionali competenti, preso atto delle criticità emerse, attraverso un'attenta analisi della concreta efficacia ed incisività delle procedure attualmente previste dalla normativa regionale, procedessero ad una verifica in merito alla necessità di colmare eventuali carenze nelle norme o nella prassi amministrativa.

All.3) Criticità concernenti le procedure di assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica in particolari situazioni di emergenza abitativa e sociale.

Nel corso dell'anno 2006 sono pervenuti a questo Ufficio esposti, nei quali cittadini coinvolti in particolari situazioni di disagio sociale, hanno rappresentato la concreta difficoltà nell'accedere alle procedure di assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica previste dalla vigente normativa regionale per i casi di effettiva emergenza abitativa.

Particolare rilevanza hanno assunto i casi in cui la presumibile emergenza abitativa si sia venuta a creare presso piccoli Comuni non titolari di alloggi di edilizia residenziale pubblica o titolari di un esiguo numero di essi.

Le situazioni di emergenza abitativa di cui l'Ufficio della Difesa civica è venuto a conoscenza attraverso reclami sono il risultato di situazioni di disagio difficilmente riconducibili a precise tipologie, connesse al rientro in Piemonte di cittadini emigrati all'estero, a fenomeni di emigrazione nella nostra Regione, così come a gravi e particolari esigenze di natura socio-sanitaria e talvolta a vicende in cui diversi fattori di criticità sono difficilmente distinguibili.

Spiace rilevare come ai cittadini portatori delle suddette situazioni di disagio vengano talvolta opposti da alcuni Comuni riscontri apparentemente non riconducibili alle procedure previste dalla normativa vigente o comunque non improntate ad un concreto intento risolutivo dei problemi rappresentati.

Pertanto, l'intervento del Difensore civico non si è risolto in una semplice segnalazione delle situazioni di disagio finalizzata a sensibilizzare le Amministrazioni pubbliche coinvolte, ma soprattutto ha inteso promuovere una precisa definizione delle competenze in merito all'avvio delle procedure di assegnazione di alloggi, collegata ad una individuazione dei criteri di assegnazione che tenga conto della concretezza dei problemi evidenziati dai richiedenti, nell'ambito delle reali dinamiche dei rapporti umani e civili.

In tal senso questo Ufficio, in occasione di uno specifico caso con caratteristiche di particolare gravità ed urgenza, ha sollecitato l'attenzione della competente struttura regionale, affinché attraverso un'attenta analisi delle procedure definite dalle vigenti normative regionali, si possa pervenire ad un'applicazione uniforme della legge non costretta da farraginosi meccanismi burocratici, che talvolta paiono deliberatamente realizzati a danno del cittadino.

La precisa definizione di tali procedure, oltre ad assicurare l'equità di trattamento tra i vari richiedenti l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, è altresì necessaria ai fini della trasparenza dell'azione amministrativa, prerogativa tanto più indispensabile trattandosi di un bene fondamentale della vita, qual'è la casa.

All.4) Vigilanza sull'attività di pianificazione urbanistica svolta dai Comuni.

A seguito di alcuni interventi svolti dall'Ufficio in merito a reclami riguardanti situazioni di disagio connesse alla presenza di attività artigianali o industriali in aree abitative, è emersa la difficoltà per i cittadini nell'individuare le strutture amministrative deputate a svolgere le funzioni di vigilanza sull'attività di pianificazione urbanistica dei Comuni e sull'attuazione dei conseguenti strumenti urbanistici adottati.

In un significativo caso riguardante un'attività artigianale ricompresa in un'area identificata dal Piano Regolatore quale residenziale, trasformatasi nel tempo in attività industriale, lo scrivente ha da principio rilevato, sulla base di quanto esposto da un cittadino, presunti aspetti di contraddittorietà nell'attività di pianificazione urbanistico-edilizia nello specifico svolta dall'Amministrazione del relativo Comune.

Conseguentemente questo Ufficio ha provveduto a rappresentare tali presunte contraddittorietà alla struttura regionale di riferimento per quanto concerne la pianificazione, la gestione e la vigilanza urbanistica.

Tutto ciò in quanto la situazione descritta dal cittadino appariva caratterizzata da profili di particolare rilevanza, dovuta all'accertata insalubrità dell'attività svolta nell'insediamento industriale, al progressivo incremento di edifici residenziali nella zona in questione ed alla prevista realizzazione di un edificio scolastico nei pressi dell'attività industriale sopra menzionata.

I riscontri pervenuti hanno messo in luce la competenza comunale in merito all'attività di pianificazione urbanistico-edilizia così come disciplinata dalla legge regionale 56/77 e le possibilità per i cittadini di formulare osservazioni in specifiche fasi del procedimento di approvazione degli strumenti urbanistici, individuate dalla stessa legge regionale.

A queste possibilità si è aggiunto il richiamo alla possibilità di adire, in ultima istanza, la competente giurisdizione amministrativa.

Tali indicazioni, pur presupponendo l'attuale ruolo svolto dall'Amministrazione regionale nei procedimenti di approvazione degli strumenti urbanistici in base a quanto disposto dalla l.r. 56/77, hanno in definitiva messo in luce l'accresciuta autonomia degli Enti locali a seguito della riforma del Titolo V della Costituzione.

Tuttavia, dall'intervento svolto dall'Ufficio non sono emerse precise indicazioni in merito al contenuto concreto di quella funzione di vigilanza urbanistica ancora oggi attribuita all'Amministrazione regionale dalla vigente normativa.

Questo forse a causa della non compiuta definizione di quel processo di "riordino delle funzioni in materia di pianificazione territoriale, di approvazione degli strumenti urbanistici e di vigilanza urbanistica", già previsto dall'art. 88 della legge regionale 44/2000 mediante la riforma della citata legge regionale 56/77.

Tutto ciò premesso, pare opportuno rammentare che la precisa individuazione degli enti deputati a svolgere la funzione di vigilanza urbanistica e dei limiti posti all'esercizio della vigilanza stessa, riveste una notevole importanza al fine di mettere a disposizione della collettività concreti strumenti di tutela dei propri diritti, non limitandoli di fatto all'onerosa possibilità di ricorrere alla competente autorità giurisdizionale.

All.5) Questioni concernenti l'assetto idrogeologico del territorio.

Nel corso del 2006 sono pervenuti alcuni reclami riguardanti il ripetersi di allagamenti in abitazioni private, presumibilmente derivanti da critiche situazioni idrogeologiche determinatesi a seguito di carente regimazione delle acque meteoriche e superficiali o connesse alla realizzazione di opere pubbliche nelle aree adiacenti.

L'intervento dell'Ufficio si è indirizzato innanzitutto nei confronti delle Amministrazioni comunali interessate, sottolineando, se necessario, come la vigente normativa regionale (l.r.44/00) attribuisca ai Comuni rilevanti funzioni in materia di difesa del suolo, di tutela delle acque e del reticolo idrografico, sia sotto il profilo del rilevamento, della disciplina e del controllo degli scarichi, sia sotto quello della pianificazione e della programmazione degli interventi che risultino necessari a tutela del territorio.

D'altro canto, preso atto dei riscontri forniti dagli Enti locali, talvolta improntati non tanto ad una prospettiva di risoluzione strutturale delle questioni prospettate, quanto all'individuazione di interventi di emergenza compatibili con le disponibilità finanziarie, questo Ufficio ha proseguito nella propria attività sottoponendo le suddette criticità all'attenzione delle competenti Direzioni dell'Amministrazione regionale.

Tutto ciò al fine di sollecitare l'attività di programmazione, di indirizzo e di coordinamento delle competenti strutture regionali in concorso con gli Enti locali, affinché mediante l'analisi delle situazioni rappresentate dai cittadini, si individuassero possibili modalità risolutive, con l'indicazione concreta degli interventi attuabili e degli Enti competenti a realizzarli.

Dai riscontri pervenuti non è apparso un chiaro intento di rispondere compiutamente all'esigenza di pianificazione e di coordinamento, fondamentale nell'affrontare le suddette questioni che incidono profondamente sulla vita dei cittadini, anche tenendo conto delle sempre più frequenti emergenze climatiche.

Per quanto concerne le criticità di carattere idrogeologico connesse dalla realizzazione di opere pubbliche, nell'anno appena trascorso si è avuto modo di approfondire la conoscenza di situazioni caratterizzate dalla gravità delle conseguenze a danno dei cittadini.

Segnatamente, in un recente caso riguardante allagamenti in abitazioni private presumibilmente causati dall'innalzamento della falda acquifera, in occasione della realizzazione di più opere pubbliche, gravanti su di una medesima area, è emersa l'estrema rilevanza di un corretto procedere nella valutazione di impatto ambientale dei singoli progetti, considerati nei loro aspetti di interconnessione.

In tal senso, nel caso in questione, sono risultate presumibili difficoltà nell'applicazione di quelle norme regionali che prevedono, in presenza di progetti relativi a più opere pubbliche connesse tra di loro, una specifica attività procedurale volta a far emergere le loro interferenze e gli effetti sinergici dei diversi lavori sull'assetto idrogeologico del territorio.

Anche in questo caso, pur in presenza di norme di legge esplicitamente relative a tali tipologie di problemi, è apparsa chiara la difficoltà per il cittadino di individuare un unico soggetto istituzionale di riferimento il quale, attraverso una indispensabile opera di coordinamento dei soggetti istituzionalmente competenti, consenta di avere una precisa informazione sugli aspetti procedurali tra loro connessi, tanto più necessaria quando si tratti di opere potenzialmente dotate di un forte impatto sull'ambiente, con pesanti conseguenze per la collettività.

All.6) Riconoscimento di titolo professionale a cittadina extracomunitaria

E' stato sottoposto all'attenzione di questo ufficio il caso di una cittadina albanese residente in Piemonte che ebbe a frequentare, presso ente accreditato dall'Amministrazione, un corso di formazione professionale per educatore di asili di prima infanzia.

Successivamente, la cittadina albanese, terminato il corso ed il relativo stage, aveva chiesto l'inserimento nella graduatoria istituita presso il Comune di residenza: accesso negato in quanto tale facoltà era riservata esclusivamente a cittadini comunitari.

Al riguardo, la reclamante ha fatto presente che, al momento dell'iscrizione presso la scuola di formazione, era stata illustrata agli aspiranti frequentatori la possibilità di conseguire il titolo di educatore di asilo di prima infanzia e quindi iscriversi alla graduatoria comunale, senza alcuna precisazione riguardo ai cittadini

extracomunitari e che, proprio in virtù di tale prospettiva occupazionale, la medesima aveva interrotto l'attività lavorativa che all'epoca svolgeva.

L'ufficio ha provveduto perciò a segnalare il caso della cittadina albanese all'Amministrazione che aveva finanziato la scuola di formazione professionale formulando alcuni rilievi sulle modalità utilizzate per spiegare agli utenti gli obiettivi ed i titoli che avrebbero potuto conseguire a seguito della frequentazione del corso.

In particolare la Difesa civica ha appuntato che la comunicazione verso l'utenza di un servizio per essere efficace deve connotarsi per chiarezza ed immediatezza, ovvero comprendere l'illustrazione di tutti gli aspetti relativi ai vantaggi ed alle utilità ricavabili attraverso la prestazione offerta.

In altre parole, la scuola di formazione avrebbe dovuto descrivere tutti gli sbocchi professionali esistenti al termine della frequentazione del corso, evidenziare gli aspetti positivi e negativi e dire apertamente che l'accesso alla graduatoria del Comune era riservata ai soli cittadini comunitari, evitando che si nutrissero aspettative prive di un reale riscontro e fossero compiute, da parte degli iscritti, scelte errate sulla propria vita lavorativa.

Peraltro tale *modus operandi* si rende necessario anche per la sempre più frequente partecipazione di cittadini extracomunitari ai corsi di formazione professionale, i quali il più delle volte non sono in grado di conoscere la normativa nazionale e hanno quindi bisogno di chiarimenti specifici ed adeguati per fruire appieno del servizio formativo.

In definitiva, secondo quanto osservato dall'ufficio, la chiarezza della comunicazione deve essere tale da non creare aspettative infondate per non danneggiare persone già in difficoltà e formulata in modo da fornire sempre un'immagine trasparente dell'Amministrazione.

All. 7) Diritto di informazione sugli importi relativi ai trattamenti pensionistici

Nel corso dell'anno 2006 sono stati proposti all'ufficio alcuni reclami da parte di cittadini che hanno lamentato difficoltà nell'individuare le competenze economiche relative ai trattamenti pensionistici e nell'ottenere, al riguardo, una spiegazione dai competenti enti previdenziali. In particolare è stato segnalato

che sui relativi prospetti riepilogativi non è indicato l'importo dell'aliquota IRPEF a discapito di un'adeguata informazione sull'entità effettiva del trattamento pensionistico.

L'intervento del Difensore civico è stato quindi diretto non solo a ottenere una risposta sull'importo dell'aliquota IRPEF applicata, ma principalmente a richiamare l'attenzione degli uffici sulla rilevanza dell'informazione nell'ambito del procedimento di erogazione del trattamento pensionistico.

Al riguardo, perciò, la Difesa civica si è concretizzata nel sollevare alcuni rilievi agli Enti previdenziali interessati evidenziando, in primo luogo, che l'indicazione della percentuale dell'aliquota IRPEF attiene ad un diritto soggettivo di informazione di cui sono titolari tutti i cittadini aventi diritto a pensione.

In tale ambito è stato precisato quindi che le scelte, assunte unilateralmente, a livello organizzativo, da parte degli Enti previdenziali, in riferimento alla compilazione dei prospetti riepilogativi, non dovrebbero limitare la conoscenza e la comprensione dell'effettiva entità del trattamento pensionistico.

Si è osservato, inoltre, che non dare la possibilità di conoscere in modo chiaro ed esaustivo le competenze economiche relative agli emolumenti erogati, ed in special modo l'importo dell'aliquota IRPEF che grava sulle pensioni, riduce il livello di informazione dei cittadini ed incide quindi sull'applicazione del principio, tanto più generale quanto fondamentale, di trasparenza dell'attività amministrativa. E così, proprio nell'ottica di eliminare ogni possibile ed eventuale opacità del procedimento relativo all'erogazione del trattamento pensionistico, l'ufficio della Difesa civica ha messo l'accento sul rapporto di prossimità territoriale che collega i cittadini agli uffici previdenziali decentrati.

Precisamente, la funzione che le sedi periferiche degli Istituti previdenziali svolgono è quella di essere il più vicino possibile ai cittadini i quali rivolgeranno a quest'ultime le loro richieste di spiegazioni e, tra le altre, quelle relative alla lettura dei prospetti riepilogativi.

In questo modo gli uffici territoriali, che costituiscono l'interlocutore principale tra il cittadino e l'ente previdenziale, hanno acquisito un ruolo fondamentale per l'informazione e la garanzia della trasparenza amministrativa.

Tali elementi pertanto hanno portato la Difesa civica verso l'affermazione che, in riferimento al trattamento pensionistico, gli uffici previdenziali decentrati dovrebbero fornire in ogni caso ai cittadini un'informazione completa ed esauriente su tutti gli aspetti relativi all'entità degli emolumenti erogati.