

*Onorevoli Presidenti,*

presento la relazione sull'attività di difesa civica svolta nell'anno 2007 nei confronti di organi statali con sede periferica nel territorio della regione Emilia-Romagna.

Ho assunto l'incarico di difensore civico regionale il 22 maggio 2008 e non ho avuto quindi modo di entrare nel merito dei casi trattati dal mio predecessore, mi limito pertanto alla sola trasmissione delle schede descrittive.

Distinti saluti,

*Il Difensore civico della regione Emilia-Romagna*

*dott. Daniele Lugli*



**N. Procedimento:** 2007/199

**Ente coinvolto:** Corte dei conti Istruttore

**Oggetto:** Reclamo per mancata corresponsione della pensione

**N. Procedimento:** 2007/25

**Ente coinvolto:** Enel

**Oggetto:** Ritardo emissione fattura chiusura utenza

**N. Procedimento:** 2007/351

**Ente coinvolto:** ENEL

**Oggetto:** Contesta fatturazioni Enel

**N. Procedimento:** 2007/228

**Ente coinvolto:** Motorizzazione Civile di Bologna

**Oggetto:** Comunicazione cambio di residenza

**N. Procedimento:** 2007/345

**Ente coinvolto:** INPDAP

**Oggetto:** Richiesta di chiarimenti

**N. Procedimento:** 2007/7

**Ente coinvolto:** Questura di Bologna

**Oggetto:** Ritardo rilascio permesso di soggiorno

**N. Procedimento:** 2007/30

**Ente coinvolto:** Società Autostrade

**Oggetto:** Esproprio in Comune di Castiglion dei Pepoli

**N. Procedimento:** 2007/34

**Ente coinvolto:** INAIL Ravenna

**Oggetto:** Richiesta finanziamento per modifiche e dispositivi al fine di attuare il "sali e guida"

**N. Procedimento:** 2007/1

**Ente coinvolto:** Questura di Bologna

**Oggetto:** Istanza per concessione permesso di soggiorno

**N. Procedimento:** 2007/28

**Ente coinvolto:** INPS di Imola

**Oggetto:** Ricongiungimento pensione

**N. Procedimento:** 2007/39

**Ente coinvolto:** Agenzia Entrate di Ferrara

**Oggetto:** Ritardo rimborso IRPEF

**N. Procedimento: 2007/36**

**Ente coinvolto:** INPS Bologna

**Oggetto:** Mancato accoglimento richiesta di sgravio cartella esattoriale

Serie: 9

**N. Procedimento: 2007/43**

**Ente coinvolto:** Prefettura di Bologna Istruttore

**Oggetto:** Mancata risposta a reclamo avverso tardiva esecuzione di provvedimento giurisdizionale

**N. Procedimento: 2007/47**

**Ente coinvolto:** INPS di Bologna

**Oggetto:** Recupero importo pagato in misura superiore al dovuto relativamente a pensione di invalidità

**N. Procedimento: 2007/59**

**Ente coinvolto:** Enel Gas

**Oggetto:** Mancata disattivazione fornitura gas

**N. Procedimento: 2007/76**

**Ente coinvolto:** Enel gas

**Oggetto:** Reclamo avverso errata lettura contatore gas da parte di enel gas

**N. Procedimento: 2007/84**

**Ente coinvolto:** Agenzia Entrate

**Oggetto:** Reclamo per diniego istanza annullamento provvedimento Agenzia Entrate.

**N. Procedimento: 2007/70**

**Ente coinvolto:** Ufficio Scolastico Provinciale di Bologna

**Oggetto:** Graduatorie per reclutamento personale scolastico

**N. Procedimento: 2007/71**

**Ente coinvolto:** Enelgas Milano

**Oggetto:** Mancata risposta a reclamo Enelgas

**N. Procedimento: 2007/73**

**Ente coinvolto:** Inpdap

**Oggetto:** la signora contesta la decorrenza della pensione privilegiata.

**N. Procedimento: 2007/218**

**Ente coinvolto:** Camera di Commercio Ravenna

**Oggetto:** Pagamento interessi a seguito sentenza Tar

**N. Procedimento:** 2007/109

**Ente coinvolto:** Wind-Infostrada

**Oggetto:** Richiesta disdetta contratto telefonico Wind-Infostrada

**N. Procedimento:** 2007/118

**Ente coinvolto:** INPS e Gest LINE

**Oggetto:** Iscrizione ipoteca su immobili

**N. Procedimento:** 30/04/2007

**Ente coinvolto:** Ministero della Pubblica Istruzione

**Oggetto:** Istanza per la costituzione di 3 classi di tempo pieno Istituto scolastico Rodari Mezzano (Ra)

**N. Procedimento:** 2007/165

**Ente coinvolto:** Enelgas e Hera

**Oggetto:** Contenzioso Enelgas-Hera con emissione di doppia fattura

**N. Procedimento:** 2007/170

**Ente coinvolto:** Ministero del Tesoro e Banca Popolare E-R

**Oggetto:** Mancato invio azioni di sua proprietà dalla filiale di Modena della Banca Popolare dell'Emilia-Romagna a quella di Sassuolo

**N. Procedimento:** 2007/232

**Ente coinvolto:** Motorizzazione civile Ferrara

**Oggetto:** Mancata accettazione auctorificazione motorizzazione civile

**N. Procedimento:** 2007/178

**Ente coinvolto:** Agenzia del Demanio Bologna

**Oggetto:** Mancata chiarezza dei criteri utilizzati per l'aumento del canone di locazione e disparità di trattamento

**N. Procedimento:** 2007/363

**Ente coinvolto:** Ferrovie

**Oggetto:** reclamo per ritardo treni

**N. Procedimento:** 2007/152

**Ente coinvolto:** INPS

**Oggetto:** Errori di calcolo in occasione di ricongiungimento contributi

**N. Procedimento:** 2007/162

**Ente coinvolto:** INPS di Imola

**Oggetto:** Mancata percezione assegni di maternità

**N. Procedimento:** 2007/171

**Ente coinvolto:** RAI

**Oggetto:** Indebita richiesta pagamento canone RAI

**N. Procedimento:** 2007/176

**Ente coinvolto:** Ministero per i Beni e le attività culturali

**Oggetto:** Giardino Villanoviano Bologna

**N. Procedimento:** 2007/222

**Ente coinvolto:** Università di Bologna

**Oggetto:** Richiesta rimborso contributo per partecipazione al Master di  
educazione ambientale

**N. Procedimento:** 2007/271

**Ente coinvolto:** INPDAP BOLOGNA

**Oggetto:** Istanza per concessione mutuo INPDAP

**N. Procedimento:** 2007/242

**Ente coinvolto:** ENEL GAS

**Oggetto:** Reclamo per mancata disattivazione contratto enel gas

**N. Procedimento:** 2007/279

**Ente coinvolto:** Inps Bologna

**Oggetto:** Istanza prepensionamento

**N. Procedimento:** 2007/280

**Ente coinvolto:** Questura di Bologna

**Oggetto:** Rilascio passaporto

**N. Procedimento:** 2007/291

**Ente coinvolto:** ENEL

**Oggetto:** Reclamo per richiesta pagamento bollette

**N. Procedimento:** 2007/206

**Ente coinvolto:** Trenitalia

**Oggetto:** Lamenta che non è stato possibile cambiare il periodo di viaggio con  
Trenitalia

**N. Procedimento:** 2007/208

**Ente coinvolto:** RAI sede di Bologna

**Oggetto:** Indebita richiesta pagamento canone Rai

**N. Procedimento:** 2007/252

**Ente coinvolto:** Ministero della Pubblica Istruzione

**Oggetto:** Reclamo per errate informazioni Ufficio scolastico provinciale

**N. Procedimento:** 2007/253

**Ente coinvolto:** Ministero della Pubblica Istruzione

**Oggetto:** Reclamo per errate informazioni

**N. Procedimento:** 2007/259

**Ente coinvolto:** Ministero Istruzione

**Oggetto:** Istanza di riesame per diniego accesso ad atti

**N. Procedimento:** 2007/263

**Ente coinvolto:** INPS di Ferrara

**Oggetto:** Indennità di mobilità

**N. Procedimento:** 2007/277

**Ente coinvolto:** Ufficio Scolastico Provinciale di Bologna

**Oggetto:** Conteggio pensione definitiva

**N. Procedimento:** 2007/224

**Ente coinvolto:** Poste italiane SpA

**Oggetto:** Riscossione di buono postale fruttifero

**N. Procedimento:** 2007/267

**Ente coinvolto:** Liceo classico Ravenna

**Oggetto:** Mancata iscrizione classe seconda liceo

**N. Procedimento:** 2007/286

**Ente coinvolto:** Prefettura di Ravenna

**Oggetto:** Reclamo avverso mancato accoglimento di documentazione per permesso di soggiorno

**N. Procedimento:** 2007/367

**Ente coinvolto:** Telocom

**Oggetto:** Problema di attivazione linea telefonica

**N. Procedimento:** 2007/245

**Ente coinvolto:** Prefettura di Bologna

**Oggetto:** Revoca decreto nomina guardia giurata e licenza porto di pistola

**N. Procedimento:** 2007/297

**Ente coinvolto:** ENEL Roma

**Oggetto:** Bolletta ENEL eccessivamente onerosa

**N. Procedimento:** 2007/362

**Ente coinvolto:** Collegio Geometri Bologna

**Oggetto:** Istanza accesso atti

**N. Procedimento:** 2007/274

**Ente coinvolto:** Inail di Imola

**Oggetto:** Accertamento menomazione integrità psicofisica derivante da infortunio sul lavoro

**N. Procedimento:** 2007/276

**Ente coinvolto:** INAIL Ferrara

**Oggetto:** Mancato riconoscimento infortunio sul lavoro

**N. Procedimento:** 2007/317

**Ente coinvolto:** Telecom

**Oggetto:** Contestazione fattura Telecom e mancata indicazione del costo della telefonata da parte di emittente radiotelevisiva

**N. Procedimento:** 2007/272

**Ente coinvolto:** INPDAP di Modena

**Oggetto:** Contestazione determinazione pensione definitiva

**N. Procedimento:** 2007/358

**Ente coinvolto:** Croce rossa italiana

**Oggetto:** Porblematica circa soci attivi Cri

**N. Procedimento:** 2007/328

**Ente coinvolto:**

**Oggetto:** Mancata disattivazione Telecom Italia e richiesta pagamento canoni

**N. Procedimento:** 2007/310

**Ente coinvolto:** Telecom Italia, Autorità Comunicazioni Istruttore

**Oggetto:** Penale per recesso da contratto

**N. Procedimento:** 2007/326

**Ente coinvolto:** INAIL

**Oggetto:** Reclamo avverso provvedimento INAIL

**N. Procedimento:** 2007/350

**Ente coinvolto:** ENEL Hera

**Oggetto:** Mancata ricezione fatture di consumo a seguito di cambio gestore

**N. Procedimento:** 2007/341

**Ente coinvolto:** Agenzia di Entrate

**Oggetto:** Doppio codice fiscale

**N. Procedimento:** 2007/349

**Ente coinvolto:** ENEL

**Oggetto:** Contesta entità e presupposti del pagamento spese ripristino fornitura energia elettrica

**PAGINA BIANCA**

# Relazione sull'attività del Servizio Anno 2007

**PAGINA BIANCA**

## Il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna

*Signora Presidente,  
signori Consiglieri,*

Con poche note accompagno la relazione sull'attività del Difensore civico nell'anno 2007 conclusa mesi prima del mio incarico. L'impostazione è quella data dal mio predecessore Antonio Martino, del quale l'Assemblea ha avuto modo di conoscere e apprezzare preparazione professionale, impegno civile, rigore personale nello svolgimento del proprio compito, del quale ha dato conto con scrittura elegante, limpida e precisa.

Si avvertirà la mancanza dell'approfondimento dei casi più rilevanti incontrati. Antonio Martino l'avrebbe certo compiuto. Non ho ritenuto di farlo non avendo avuto alcuna parte nella trattazione e lasciando quindi immutata la relazione predisposta dall'ufficio.

Sento la responsabilità di un incarico le cui finalità e caratteristiche sono precisamente indicate nello Statuto e in una legge che ne dettaglia competenze e modalità di svolgimento. È una responsabilità che avverto accresciuta dall'ampio suffragio con il quale il mandato mi è stato conferito. Mi conforta avere a disposizione collaboratori, dei quali ho potuto saggiare capacità ed impegno, ed un percorso tracciato da quanti mi hanno preceduto.

### Istituzioni e cittadini

La difesa civica si inserisce nei rapporti tra azione dei rappresentanti e attese dei rappresentati e tra i diversi Enti. Sono rapporti sempre critici e di crescente difficoltà, che riguardano anche le relazioni tra amministrazioni e gestori di servizi pubblici. La realtà

regionale ne è investita. Appare intaccato lo stesso “capitale sociale”, che costituiva una riconosciuta risorsa del nostro paese e della nostra regione in particolare.

Nel suo recente Statuto la Regione ha posto l'enfasi sulla rivisitazione e rafforzamento degli istituti di partecipazione e di garanzia. È chiaro l'impegno a rinnovare e rifondare il patto, che lega cittadini, loro rappresentanze elettive, pubblici funzionari, nella cura di un interesse generale capace di accogliere e garantire gli interessi fondamentali dei singoli. Processi analoghi, di differente intensità, sono in corso nelle Autonomie locali e nelle pubbliche amministrazioni in genere. Non sembra che i risultati corrispondano alle attese ed agli impegni dichiarati.

La crisi, di fiducia e credibilità, che investe istituti di partecipazione e di garanzia ha ragioni che eccedono la dimensione regionale. Molto si è detto e scritto a riguardo e non ritengo, in questa sede, di aggiungere nulla. Per provare a dare un utile contributo vi è una necessità evidente: occorre l'attenzione concorde di tutti gli organi della Regione, ciascuno secondo le proprie caratteristiche e responsabilità. Per quello che riguarda il Difensore civico, il chiaro dettato normativo indica un tracciato preciso e impegnativo. Non lo ripercorro, mi limito ad indicare tre ambiti nei quali, fin dall'avvio, ho ritenuto di dover portare una particolare attenzione: collaborazione intra ed inter istituzionale, rete della difesa civica e garanti dell'infanzia e dei detenuti.

## **Collaborazione intra e inter istituzionale**

L'obiettivo di contribuire a regole di convivenza migliori, condivise ed osservate coinvolge la Regione in tutti i suoi organi, in tutti i suoi servizi, in tutti i suoi strumenti, in tutte le sue funzioni, attività e relazioni. Nel perseguitamento di questo risultato il Difensore civico, indipendente e autonomo, ma in nessun modo estraneo, può essere un componente non irrilevante. Ciò comporta conoscenza da parte del Difensore e suo coinvolgimento, più forse di quanto

sia stato in passato, rispetto all'impatto della legislazione e dell'attività amministrativa. Solo così può essere in grado di avanzare proposte competenti per rimuovere, o addirittura prevenire, cause di difficoltà e disagio per i cittadini.

Non meno importante, ai fini del benessere dei cittadini, è la collaborazione di tutte le amministrazioni pubbliche e dei gestori dei servizi pubblici. È un'esigenza elementare ma di difficilissima realizzazione. Le difficoltà di comunicazione, conoscenza, collaborazione, che si riscontrano all'interno della medesima organizzazione, sono oltremisura potenziate nella relazione tra soggetti diversi. Anche a questo proposito viene in rilievo il possibile contributo di un Difensore civico regionale consapevole dell'intreccio istituzionale, dei processi di mutamento in corso, del rapporto con gli altri strumenti e procedure di garanzia, operanti nei diversi Enti sul territorio della regione. Fondamentale è che il Difensore riesca ad essere, e sia percepito, più che un fastidioso controllore, un partecipe costruttore di relazioni migliori di soggetti diversi, che hanno in comune la tutela e il perseguitamento dei diritti e degli interessi dei cittadini.

## **Rete della difesa civica**

Un mandato particolare la legge assegna al Difensore di promozione e sviluppo della difesa civica sull'intero territorio regionale. Come nel paese così nella regione resta una diffusione dell'istituto a macchia di leopardo. Esistono tuttavia esperienze diverse che attestano l'interesse per l'attività e, assieme, l'esigenza di un raffronto, di uno scambio, di un coordinamento. Il livello regionale appare decisivo per promuovere una riflessione su compiti e prospettive della difesa civica in un quadro di grande mutamento, che investe pubbliche amministrazioni ed erogatori di servizi pubblici. Mentre si viene precisando il ruolo del Mediatore europeo manca ancora, nel nostro paese, la figura del Difensore nazionale. È significativo

che la relativa proposta di legge, avanzata nella passata legislatura e riproposta in quella in corso, sia frutto del lavoro del coordinamento dei Difensori civici regionali, operante presso la conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative regionali. Il coordinamento è anche sede di confronto e riflessione sul ruolo di necessaria collaborazione della difesa civica istituita dalle Autonomie locali. La collaborazione dei difensori, tra loro e con altre figure e istituzioni di tutela dei cittadini, consente la comunicazione e diffusione di buone pratiche in atto. Il Difensore regionale, grazie alle risorse umane e strumentali delle quali dispone, è essenziale a questo fine così come al raccordo con le iniziative a livello nazionale ed europeo attinenti la materia. Già si è avviata una cognizione, territorio per territorio, in collaborazione con i difensori civici operanti e con le amministrazioni interessate, sulla presenza della difesa civica, sulla sua qualità, sulle criticità incontrate, sulle volontà e prospettive per affrontarle. Emergono indicazioni operative per un'azione volta ad assicurare la presenza dell'istituto, nelle forme più semplici ed efficaci, sull'intero territorio regionale e a garantire un supporto di documentazione, conoscenza, confronto delle diverse esperienze in atto.

### **Garanti per l'infanzia e l'adolescenza e delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale**

Infine, ma certo non per importanza, mi preme sottolineare un particolare impegno in relazione a queste importanti figure di **garanti**, formalmente istituite, ma non ancora operanti. Ritengo mio preciso compito lavorare, nell'ambito delle competenze attribuitemi, per rafforzare la tutela dei diritti di queste persone e per la loro peculiare protezione, stante la loro situazione di debolezza sociale, dovuta in un caso all'età e nell'altro alle misure alle quali sono sottoposte.