

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

L'anno scorso c'è stata analoga giornata di riflessione. Devo dire che la partecipazione era stata molto inferiore rispetto a quest'oggi, segno che qualcosa è cambiato. Gli amministratori, oltre che il cittadino, sono diventati più sensibili, più attenti rispetto a queste tematiche e rispetto a quanto espresso dal Difensore civico e al ruolo soprattutto del Difensore civico. In effetti penso che questo possa essere considerato anche il risultato di quel gran parlare, di quel gran discutere che c'è stato nel corso dell'estate, che ha avuto dei momenti di confronto tra Consiglio delle autonomie e Difensore civico. Forse da quell'incontro che c'è stato nel Consiglio delle autonomie è emerso, ed è riportato dai media, più l'aspetto della diversità delle vedute che non quelli - e sono tanti - di condivisione dell'approccio ai vari problemi, di una volontà di costruire insieme e non certo di mettere in difficoltà, per chiarire prima di tutto, ma direi soprattutto per consolidare un rapporto e per far sì che ci si possa avviare verso una strada che porti alla migliore gestione della cosa pubblica e un rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione improntato alla serenità di questo rapporto, alla serietà, ma questo vale per tutte le parti, vale per l'amministrazione pubblica, che si trova proprio a confrontarsi quotidianamente con i cittadini, l'amministrazione pubblica alla quale è richiesta la serenità, la serietà e la ponderatezza.

E così deve essere anche da parte del cittadino. Non sempre questo succede, anzi, il più delle volte, tante volte il cittadino vuole sempre e comunque essere dalla parte della ragione, senza avere lui per primo ponderato serenamente i fatti, ponderato serenamente tutte le cose.

Devo dire che in questo contesto la figura del Difensore civico assume un ruolo veramente importante. E' un ruolo innanzitutto di collegamento, oltre che di mediazione, ma prima di tutto direi di collegamento tra le parti che a volte, per varie ragioni, addirittura non si parlano; ebbene, davanti a una terza figura, che ha un ruolo istituzionale forte, come il Difensore civico, certe barriere vengono a cadere, certe situazioni si stemperano e vengono poste le premesse per poter dialogare, e questo è il primo elemento, la prima cosa importante se si vogliono risolvere le situazioni.

Certo che l'attività del Difensore civico si colloca in un contesto, direi, abbastanza complicato - ma forse il termine "complicato" è un termine forte - come il nostro, una provincia frammentata dove operano diversi enti, dove troviamo delle situazioni di comuni, comunità piccole. E' un valore, un elemento di aggregazione, un elemento che serve per far sentire la comunità come una sorta di famiglia. A volte non è così. Quindi in queste situazioni, che a volte tendono a diventare pesanti, come dicevo, la possibilità di poter contare su una figura fuori dalle parti è certamente di grande rilevanza.

Devo anche dire - mi sia consentito - che pe-

rò questo sistema è sano nel suo complesso; è un sistema sano e lo misuriamo tutti i giorni per l'impegno che c'è, per la partecipazione che c'è, per la dedizione dei pubblici amministratori, ma non solo dei pubblici amministratori. Consentitemi di avvicinare alla figura del pubblico amministratore anche le tante altre figure che operano intorno, che operano per la comunità, a servizio della comunità, i tanti che partecipano alle varie associazioni, al volontariato. Anche questi sono indicatori di una società che è una società sana, che non sarà perfetta dal momento che la perfezione non appartiene a questo mondo, ma che nel complesso è una società sana.

Lo vediamo, abbiamo dei misuratori per vedere se una è società sana o meno. Lo vediamo in termini di servizi, in termini di benessere, di una crescita complessiva dei nostri paesi e delle nostre comunità. Sono arrivato ad una certa età, non molto avanti ancora, ma tale da consentirmi di fare un confronto con quello che avevo visto in età della ragione e quello che vedo adesso. Certamente il nostro Trentino e le nostre comunità sono cresciute notevolmente. Se vogliamo misurarla dal punto di vista della criminalità, c'è un controllo sociale. C'è anche un insieme di relazioni che ha consentito e che consente di far crescere ulteriormente attraverso un rapporto schietto tra cittadini, amministrazione, enti e istituzioni. E' un rapporto costruttivo nel suo insieme, un sistema di relazioni che certamente può essere migliorato, ma che risponde nella sostanza alle esigenze di una nostra comunità, comunità che è cresciuta in questi anni. Abbiamo un lasso di tempo di qualche decennio. Possiamo andare a vedere le lettere che scrivevano i nostri avi, lettere referenti, lettere ossequiose. Se poi andiamo ancora un po' più indietro ai tanto ricordati periodi dell'Impero austroungarico, lì era ancora più forte, ancora più marcata. Basta leggere qualche istanza rivolta alla pubblica amministrazione per rendersi conto.

Il nostro Trentino è cresciuto anche sotto questo profilo notevolmente. Il cittadino è cresciuto da un punto di vista culturale, non si sente più suddito, si sente cittadino a tutti gli effetti, con tutti i diritti, con tutti i doveri. A volte la tendenza a sentirsi più titolari di diritti che di doveri in qualche situazione è marcata ed emerge. Allora, torno a dire, in queste situazioni la presenza di una istituzione, come il Difensore civico, terza rispetto alle due parti diventa di fondamentale importanza. Questo l'hanno capito i centosessantacinque comuni che si sono convenzionati con il Difensore civico e credo che lo capiranno anche quelli che ancora non si sono convenzionati, anche se i cittadini di quelle comunità che comunque si sentono in qualche modo torteggiati o che comunque ritengono di dover dire qualcosa e si rivolgono al Difensore civico, ritengo che siano ascoltati e quelle amministrazioni civiche, comunali, interpellate dal Difensore civico, mi auguro veramente

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

che rispondano comunque anche se non esiste un rapporto di convenzione. Quindi un aspetto che considero veramente un aspetto più formale che sostanziale, ma proprio per il principio che la pubblica amministrazione deve affrontare i problemi, deve dare risposta, a maggior ragione ad una istituzione come il Difensore civico.

Questa è la situazione attuale. Per il futuro cosa ci possiamo attendere? Certamente c'è una richiesta di una maggiore partecipazione dei cittadini, degli stessi consigli comunali, alle decisioni, una partecipazione più dinamica. Sotto questo profilo abbiamo sentito qualche giorno fa il Presidente Dellai che si è espresso in ordine ad una modifica della normativa. Per quello che riguarda il Consiglio delle autonomie, la disponibilità a discutere c'è, ma anche dobbiamo fare molta attenzione a ponderare bene le cose. La disponibilità indubbiamente da parte del Consiglio delle autonomie c'è.

Abbiamo sentito da parte della istituzione una sorta di tavolo di mediazione, in sostituzione dei ricorsi, che una volta venivano fatti alla Giunta provinciale. Questa mi pare una buona idea, che si coniuga bene anche con interventi del Difensore civico, al quale chiediamo... cioè, prima di tutto lo ringraziamo per questa sua capacità di mediazione, per questa sua pacatezza nel porre le cose. Chiediamo, però, una comprensione, non dico maggiore, perché c'è disponibilità, nel capire bene nelle varie questioni anche le ragioni dell'amministrazione pubblica, oltre quelle del cittadino, proprio ponendosi al di sopra delle parti, richiamando le amministrazioni comunali, ma esercitando anche la propria autorità, il proprio peso nei confronti di quei cittadini che, come dico, in talune situazioni tendono a vedere più diritti che doveri.

In questo senso la ringraziamo, torno a dire. Avrà il nostro aiuto e anche l'augurio che continui sulla sua strada. Grazie.

DE BATTAGLIA: Grazie. Anche questo è stato un saluto non formale. Trovo importante sottolineare come le condivisioni sono maggiori delle diversità, e anche questo richiamo che il cittadino si senta parte, debba entrare in questo meccanismo di confronto civile senza prepotenza, senza pensare di avere solo diritti e niente doveri. Qui ci si scontra anche col clima sociale, che sta cambiando. Ma credo che il Consiglio delle autonomie abbia un ruolo importante per incentivare questo controllo sociale, ma anche per estirpare le erbacce di questo egoismo, di questa prepotenza che a vari livelli magari serpeggiano.

Credo sia molto interessante per dare il clima del dibattito che tutti e tre i rappresentanti delle istituzioni siano entrati nei contenuti dell'azione e del ruolo del Difensore civico. Non è che hanno solo detto: "Brava, vai avanti". Questo credo che sia uno dei connotati

nuovi del periodo che stiamo analizzando e dimostri come il Difensore civico è veramente entrato nell'ingrasso della rappresentanza della politica e dell'amministrazione della nostra comunità. Mi sembra un buon auspicio.

Anna Tantini, Difensore civico del Comune di Verona.

TANTINI: Innanzitutto ringrazio dell'invito, della lettera gentilissima che mi è stata mandata e mi scuso per il ritardo. Ci vorrebbe un Difensore civico nazionale!

Io cercherò di illustrare un po' quali sono le competenze del Difensore civico di un comune, che sono ovviamente diverse e più limitate di quelle del Difensore civico della Provincia autonoma di Trento. Infatti io mi devo occupare soltanto delle controversie, delle lamentele, delle eventuali difficoltà che ci sono tra cittadine e cittadini di Verona e l'amministrazione comunale e le aziende collegate, cioè quella dei trasporti, quella dei rifiuti, quella del gas, dell'acqua, eccetera. Nonostante i settori dell'amministrazione comunale siano molteplici, perché vanno dalla viabilità all'edilizia, dall'ambiente della scuola ai servizi sociali, alle politiche dell'accoglienza, alle pari opportunità, al patrimonio, eccetera, non c'è competenza per tutto ciò che riguarda la sanità o per altre cose che dipendono direttamente dalla Regione. Naturalmente i cittadini che si rivolgono anche per queste cose vengono ascoltati, si cerca comunque di dare una risposta o eventualmente di indirizzare ad altri uffici, al Difensore civico regionale, per esempio.

A Verona, anche per accogliere il discorso che è stato fatto prima, mancano moltissimi difensori civici. Nella provincia di Verona ce ne sono quattro in tutto, oltre al capoluogo, e non c'è un Difensore civico provinciale. Questo fa capire come ancora la cultura della difesa civica non sia entrata nelle abitudini e i consigli comunali non sentono evidentemente questa necessità. Quello che è più grave dal mio punto di vista è che non lo senta l'amministrazione provinciale, perché se ci fosse un difensore civico provinciale potrebbe risolvere anche i problemi dei piccoli comuni.

Il Difensore civico di Verona viene eletto dal Consiglio comunale e questo, secondo me, è uno dei punti di criticità su cui poi potremo anche discutere. Deve essere un cittadino residente a Verona da almeno cinque anni, deve avere quarant'anni, deve avere una competenza o giuridica oppure amministrativa e deve essere conosciuto come una persona onesta.

Io prima di entrare nel discorso delle pratiche, delle competenze specifiche, eccetera, vorrei fare un po' un discorso generale su come io ho cercato di impostare il mio mandato, che è molto recente, perché risale al febbraio del 2006, quindi non è che abbia moltissima esperienza, sono al primo anno di vita.

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

Ho concepito la funzione della difesa civica come una funzione di mediazione ovviamente tra i cittadini e l'amministrazione, partendo naturalmente dall'ascolto e dal dialogo con i cittadini stessi. Io credo che sia importante pensare di migliorare da un lato la pubblica amministrazione, che sicuramente ha dei difetti, ma sensibilizzare anche i cittadini stessi a quelli che sono i reali problemi dell'amministrazione. Bisogna prendere consapevolezza anche dei problemi. Cerco di invitare i cittadini ad una maggiore partecipazione alla vita della città. Credo sia necessario stabilire o ristabilire la fiducia nei confronti delle amministrazioni pubbliche, una fiducia che, per lo meno da noi, ma qui forse è diverso, è stata minata da molto tempo e c'è proprio un senso di sfiducia, di impossibilità di risolvere i problemi, dovuto a volte alla lungaggine delle pratiche, alla burocrazia, talvolta alla scortesia anche di alcuni dipendenti comunali. Quindi un compito di mediazione che dovrebbe basarsi sulla reciprocità.

L'amministrazione dovrebbe, secondo me, rivedere il proprio ruolo tenendosi come un servizio per i cittadini, mentre i cittadini dovrebbero avere ben consapevolezza dei loro diritti, delle possibilità di difesa civica per loro, ma anche, come si diceva, la consapevolezza dei propri doveri.

Il Difensore civico ha anche una funzione propositiva, cioè può proporre delle cose, che possono partire direttamente da lui o possono partire da istanze raccolte dai cittadini, da associazioni o da comunità. A Verona l'associazionismo è molto radicato, ci sono moltissime associazioni, non solo di volontariato, ma associazioni che raccolgono cittadini che hanno dei comuni interessi e cercano di portarli avanti insieme. Quindi si possono raccogliere, per esempio, da queste delle proposte che si possono poi trasmettere all'amministrazione in modo che ci sia anche la possibilità che l'amministrazione possa allargare o rivedere le sue scelte in base alle proposte fatte dai cittadini. Per essere una democrazia di base, mi sembra molto importante.

Come ho concretamente cercato di lavorare? Approfondendo la conoscenza e il contatto con i vari servizi del comune e cercando di stabilire con i vari settori dei buoni rapporti, cosa che non sempre è facile, perché ci sono dei settori che sono molto collaborativi, che rispondono alle mie richieste di chiarimento, di accesso agli atti, eccetera, nei termini previsti dal regolamento comunale, che è trenta giorni; altri settori, invece, che non rispondono, o rispondono in ritardo, o addirittura vedono l'intervento della difesa civica come un indebito controllo su quello che loro devono fare. Pensavo prima al discorso del Pubblico Ministero. Se mi presentassi come Pubblico Ministero sarebbe veramente dura, bisogna proprio andare con i guanti di velluto! Questo mi pone una riflessione, che magari potremo approfondire poi insieme, su quello che è il potere reale del Difensore civico, perché si può fare.

Per il secondo punto, cioè quello di sensibilizzare la cittadinanza, io ho pensato, forse anche per il mio passato di insegnante, di preside, di partire dalle scuole e di intervenire, diciamo, sensibilizzando il comune più giovane, e per questo ho pubblicato un piccolo libro, che vi mostro, è carino, si chiama "Difensore civico della città", che illustra la figura del Difensore civico, ma parla anche dell'organizzazione della macchina comunale, diciamo, cosa vuol dire Giunta, cosa vuol dire Consiglio, per cui parla della Costituzione, parla delle dichiarazioni dei diritti fondamentali dell'uomo e del cittadino, delle dichiarazioni del fanciullo, e così via. Io spero che, attraverso i ragazzi, poi questo libretto arrivi anche alle famiglie, in modo che intanto ci sia una conoscenza maggiore dell'istituzione della difesa civica e ci sia anche una riflessione su quello che dicevamo prima, diritti e doveri.

Verona è abbastanza all'avanguardia su questa cosa dei bambini, perché c'è un progetto europeo che viene portato avanti e che si chiama "Verona città dei bambini", ed è stato istituito un consiglio comunale delle bambine e dei bambini, formato da - mi pare - ventidue ragazzi di quinta elementare, che si è riunito per la prima volta il 20 novembre, quindi sono stati loro i primi a ricevere questo libro. Infatti, come ha scritto il sindaco di Verona nella presentazione di questo libro, "parlare con i giovani significa parlare con gli adulti di domani, riconoscendo il loro ruolo di cittadini oggi per responsabilizzarli e coinvolgerli in un percorso di responsabilità".

A questo si aggiunge anche la constatazione, purtroppo, del diffondersi di un modo di agire, di comportamento di tipo egoistico e molto consumistico, che sembra dimenticare quei valori della solidarietà e del rispetto degli altri che forse in passato erano più vivi.

Un altro punto che io ho cercato di svolgere per arrivare ad un contatto diretto con i cittadini è stato quello di rivolgermi al mondo dell'associazionismo. Come vi dicevo prima, a Verona il mondo dell'associazionismo è molto forte, ci sono associazioni per la tutela dell'ambiente, contro l'inquinamento, che è un problema molto grave, poi tutte le associazioni di volontariato, il settore no profit e così via.

Ho iniziato con le associazioni dei consumatori, per la difesa del consumatore, perché ho pensato che c'erano sicuramente degli obiettivi comuni con la difesa civica. Abbiamo cominciato ad incontrarci, abbiamo verificato se c'erano possibilità di una collaborazione e siamo arrivati alla stesura di un protocollo d'intesa, in cui si stabiliscono delle modalità di azione comune: la tutela e il riconoscimento dei diritti e degli interessi legittimi delle fasce più deboli, la promozione di una più diffusa conoscenza delle carte dei servizi e degli strumenti di conciliazione delle aziende partecipate, la garanzia di una maggiore trasparenza e di infor-

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

mazione ai cittadini che usufruiscono dei vari servizi comunali.

Ci troviamo periodicamente, ogni due mesi circa, per uno scambio di esperienze e per proposte di azioni da svolgere insieme.

Penso poi che la difesa civica abbia anche una funzione informativa. Io ho iniziato quando mi sono resa conto, ai primi di giugno, che moltissime persone non avevano la più vaga idea di cosa volesse dire votare per il referendum della Costituzione. Ho organizzato con l'aiuto di un professore di diritto dell'Università di Verona una conferenza puramente informativa, ovviamente senza prendere posizione di parte, perché mi pareva che la posta in gioco fosse altissima, cioè con un sì o con un no si doveva respingere o tenere una Costituzione modificata, e quindi fosse importante che la gente se ne rendesse conto di quello che stava facendo, di cosa andava a votare. Questa è stata, direi, una cosa che ha avuto successo, un certo seguito, perché evidentemente se ne ravvisava la necessità.

Cerco anche di partecipare a dei convegni, ce n'è stato adesso uno importante a Verona, importante per Verona, per l'istituzione di un garante delle persone che sono prive della libertà personale. Poi c'è stato un altro convegno importante, quello che si è fatto col Difensore civico regionale della Toscana, sulla modifica della legge 210 del 1992, che è quella legge che tutela le conseguenze dei vaccini.

Queste le attività collaterali. Poi è evidente che l'attività che più mi coinvolge e mi porta via la maggior parte del tempo è quella dell'ascolto e del dialogo con i cittadini. Io dedico la maggior parte del mio tempo a questo e le istanze che sono presentate sono veramente moltissime. Alcune a volte veramente sono istanze per cui non sono competente. Io devo ricordare che non sono né giudice di pace né avvocato dei cittadini, per cui non posso intervenire nelle diatribe personali; alcune poi sono istanze che devo rinviare al Difensore civico regionale, però moltissime sono quelle che sono di mia competenza.

Se vogliamo fare un piccolo panorama delle cose più importanti, per dare un'idea, su circa cinquecento pratiche che ho visto quest'anno molte sono dovute al tema della viabilità. Verona ha dei grossi problemi per quanto riguarda il traffico. È stata istituita la zona a traffico limitato con le telecamere che sorvegliano l'ingresso, che hanno suscitato, a parte le migliaia di multe, ma anche l'insofferenza dei commercianti della zona del centro storico, e così via. Viabilità intesa nel senso più ampio, non solo della regolamentazione del traffico e della sicurezza stradale, ma anche come richiesta di maggior manutenzione e pulizie delle strade, richiesta di paletti dissuasori per la sosta, perché molti sostano in maniera veramente selvaggia, la richiesta di limiti di velocità o della maggior presenza dei vigili urbani, quando è possibile.

Un altro caso che a Verona ha suscitato polemica recentemente è il rapporto con gli esercenti dei pubblici esercizi, che tengono aperto fino a tardi, hanno la licenza fino alle due di notte, talvolta fino alle quattro. Siccome adesso è costume, moda, stanno tutti in strada, anche quando ci sono cinque gradi sotto zero. Ovviamente c'è molto rumore, molto disturbo, inquinamento acustico. Li bisogna mettere d'accordo naturalmente le esigenze degli esercenti dei pubblici esercizi, perché loro ovviamente devono guadagnare e sostengono - ed è in parte anche vero - che la presenza di questi bar, di questi caffè anche di sera rende la vita più allegra, più animata, più luminosa. Naturalmente c'è l'esigenza di chi vuole dormire, quindi bisogna cercare di trovare sempre una mediazione.

C'è stato anche un caso abbastanza singolare dal mio punto di vista, perché il Comune era intervenuto su alcuni di questi pubblici esercizi e aveva ordinato la chiusura anticipata alle undici di sera e il TAR del Veneto gli ha dato torto.

Un altro problema è quello dell'inquinamento, sia l'inquinamento acustico sia quello legato al traffico, problema reale che Verona fa fatica ad affrontare. Altro problema, a volte forse esagerato, la paura delle antenne telefoniche, che vengono percepite come fonti di radiazioni pericolose e invece sono generalmente tutte sotto controllo. Problemi grossi: li creano alcune aziende che sono situate in zone dove non dovrebbero essere da decenni e sono in zona verde, in zona agricola, quindi provocano disagio e richiedono dei tavoli di mediazione abbastanza complessi, e in certi casi non se ne va fuori.

Un altro punto su cui i cittadini sono molto attenti è quello della tutela del territorio. Nelle zone collinari, per esempio, della città sono stati aperti dei cantieri edilizi e adesso stiamo verificando con l'ambiente, con la polizia municipale e con l'edilizia privata quanti di questi cantieri siano effettivamente corretti, quanti siano veramente abusivi.

Un altro settore è quello dei contributi, dall'ICI alla tassa sulle immondizie, che a Verona è eccessivamente elevata, tanto che adesso è esplosa una polemica perché l'azienda che gestisce questa cosa ha un utile di settecento milioni.

Un altro tema, e chiudo con questo, che a me è particolarmente caro è quello dell'aiuto alla persona. Mi si presentano a volte delle persone che non hanno delle diatribe con il Comune, non hanno da lamentarsi di qualcosa che non va, ma espongono semplicemente le loro difficoltà. Sono persone che una volta vivevano dignitosamente con la loro professione, sono persone anziane, che adesso naturalmente non ce la fanno più perché la vita è cambiata. Il Comune interviene e ha fissato dei parametri sotto i quali interviene; però queste persone sono veramente in difficoltà, perché non abituate a chiedere. Vengono da me, io le invio

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

ai servizi sociali, perché non posso intervenire direttamente. Vengono da me, secondo me, per cercare ascolto, aiuto, difesa in un certo senso, protezione, quindi mi coinvolgono emotivamente moltissimo. Sono venute anche delle persone quando c'è stato l'indulto, perché non sapevano dove andare a dormire, dove mangiare, eccetera.

Da una prima analisi di questi dati io vedo che le pratiche intanto sono aumentate rispetto a quelle dell'anno scorso in questo settore, e segnalano, quindi, l'affiorare di nuove emergenze sociali, di cui bisogna tenere conto.

Come dicevo, il Comune interviene quando c'è la pensione minima dell'INPS, ma voi capite che trecentocinquanta euro sono pochissimi, ma non è che trecentottanta siano tanti. Quindi bisognerà rivedere, secondo me, questi parametri e anche i traguardi. Non si può dire che a trecentocinquanta uno deve essere aiutato e a trecentottanta no. Ci sono difficoltà dei comuni stessi, perché chiaramente non è il momento in cui si possa pensare di aumentare, elargire soldi, perché non ce ne sono, però sicuramente bisogna trovare qualche modo, magari attraverso una rete di solidarietà e di sussidiarietà che possa sostituire l'intervento diretto del Comune.

Io mi fermerei qui. Se avete da farmi qualche domanda...

DE BATTAGLIA: Grazie alla dottoressa Tantini, che ci ha fatto vedere il compito immane che è sulle spalle di un solo ufficio, diciamo, se non di una sola persona, ma anche la centralità, l'urgenza sempre maggiore di un ufficio così, di una persona così, che sa ascoltare in una società sempre più complessa. Mi ha molto colpito la parte finale, ma è vero, anche nel Trentino, che pur ha una situazione diversa, l'impressione che i servizi sociali non bastano più, non perché non sono bravi, ma perché è cambiato tutto il contesto, quindi non basta mandare uno... Cioè, ci fa capire come siamo di fronte a problemi che vanno proprio affrontati daccapo e come il Difensore civico può essere punto di verifica e punto di snodo, anche di stimolo.

E' stato molto interessante anche l'accento che lei ha fatto, penso a questo aspetto propositivo che può avere l'ufficio del Difensore civico, proprio perché dentro la politica, dentro l'amministrazione, cioè Consiglio provinciale nel nostro caso, Consiglio comunale nel suo, ma non legato alle maggioranze, ai partiti, alle lobby, così.

Poi l'altro problema grosso che lei ha sollevato, questo di sensibilizzare la cittadinanza. Si fa propaganda, uscire, denunciare... il grosso problema, parlare ai giovani, certo, ma parlare ai grandi anche, che non venga fuori che dicono: "Dobbiamo insegnare ai giovani a raccogliere le cartacce" e dopo fanno i condomini, le secondo case dappertutto.

Quindi grazie, credo che abbiamo avuto un confronto molto interessante. La situazione è un po' diversa, Verona è una grande città, però questi temi dell'ascolto, del rapporto umano, credo possano essere anche dentro la nostra riflessione.

Adesso entriamo negli altri interventi. Enrico Bolognani.

BOLOGNANI: Vedo che la situazione è cambiata dalla presenza che riscontro in questo incontro rispetto a quello che... faccio una pennellata di storia il più ridotta possibile.

Quando nell'85 fui nominato Difensore civico, prima dell'avvio della mia attività era naturale che andassi a vedere le esperienze di altre regioni. Erano sei-sette i difensori civici di allora e io mi rivolsi prima di tutto al Difensore civico della Toscana, che era il più anziano di operatività, e poi al Difensore civico di una regione autonoma, il Friuli Venezia Giulia. Si trattava di due persone, tra l'altro, di grande rispetto, quello della Toscana era l'ex commissario governativo della Toscana e quello del Friuli era stato Presidente di una sessione della Cassazione. Quindi giuridici ligi alla norma di legge che diceva che il Difensore civico guardava solo i fatti della regione. Anche la nostra legge trentina era tale, anzi, rafforzava l'esclusione dei comuni da competenza degli stessi. Legge dell'82.

Però la suggestione del Difensore civico, senza l'indicazione dei precisi limiti, l'esaltazione fatta dalla stampa in particolare su questa nuova figura che cercava di sanare situazioni pesanti, aveva presentato una realtà tutta diversa, quindi di spazi mirati, di competenze di questo Difensore civico. D'altra parte non si poteva dare la colpa al cittadino quando si diceva: "Difensore civico contro le malefatte dell'amministrazione", eccetera, tutto quello che l'amministrazione dallo Stato alle regioni, alle province, ai comuni, a tutto, insomma, quindi pretendeva difesa. E non essendo io, a differenza dei difensori civici interpellati, un fine giurista, al massimo sono un alfabetizzato, non ho tenuto conto della norma che mi deriva dalle mie competenze e anche di proposito, essendo un ex politico, insomma, riesco a difendermi nei confronti di ogni amministrazione. Tant'è vero che nei primi otto mesi della mia attività, avevo cominciato in maggio e la relazione è arrivata dopo otto mesi, di fronte a novantacinque interventi formali, per i quali si fa un fascicolo, e istituzionali, cioè dove avevo competenza, avevo ottantotto interventi fatti verso enti, verso istituti, dei quali cinquantasei nei confronti dei comuni, ancora nei primi sette o otto mesi. Le questioni erano le più varie, e poi si sono rivelate anche negli anni successivi: andavano dall'urbanistica alle licenze edilizie, le manutenzioni stradali, l'assistenza. E c'erano anche situazioni particolari nelle quali io alzavo le mani da ex politico dicendo: "Qui è politica, non posso fare". C'è tutela delle mino-

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

ranze in qualche consiglio comunale, insomma! Una volta sono arrivato a percepire una specie di reato commesso da quel sindaco, che tra l'altro era un mio carissimo amico, anche amico nel senso della corrente mia del partito, dove io all'epoca militavo, e mi sono visto costretto a segnalare al procuratore della Repubblica, che vedesse lui se proprio c'erano gli estremi.

Naturalmente i miei interventi con le amministrazioni comunali erano fatti col cappello in mano e non mi sentivo per nulla umiliato, né sentivo umiliato l'ufficio, insomma, si lavorava per i cittadini.

Ebbi modo, però, di riscontrare subito, direi cosa che non mi aspettavo, una notevole attenzione da parte delle amministrazioni comunali, generalmente buona, tant'è vero che su cinquantasei comuni affrontati ben cinquanta mi dettero risposte, adesso non ricordo se... sicuramente non tutte di soddisfazione, però... naturalmente non potevo continuare così, era giusto anche regolarizzarsi e, sulla scorta di una legge regionale della Liguria, che ne modificava una precedente, nella quale si prevedeva la possibilità delle convenzioni, e trovando l'entusiasmo e la sensibilità dell'avvocato Palatini, che allora era consigliere regionale, si portò avanti una modifica legislativa e le convenzioni con la Provincia. Questa legge prevede proprio, dove c'è la convenzione, la possibilità di operare analogamente a quanto operava presso l'amministrazione provinciale.

Nell'aprile del 1990, data di presentazione della mia relazione, riferita all'89, questa è la 188, questa modifica, c'erano già diciotto comuni che si erano convenzionati, tra questi Rovereto il primo, ma poi comuni grossi, tipo Pergine, Mori e Riva del Garda. A chiusura poi del mio secondo mandato, alla fine del '94, novantuno comuni erano convenzionati con circa trentacinquantamila cittadini della provincia che potevano essere serviti. Era naturale, quindi, che di fronte allo sviluppo di questa iniziativa personalmente sentissi il bisogno di una riflessione, di un confronto con i comuni convenzionati, per meglio organizzare il lavoro, gli interventi e l'ascolto da parte delle amministrazioni comunali. Quindi convegno del '91, col titolo "Il cittadino, il Comune e il Difensore civico", con l'aiuto fondamentale proprio del professor Gregorio Arena, che è un grosso esperto di questi temi.

Riprendo, quindi, un po' i giudizi e le mie valutazioni sull'andamento del mio rapporto coi comuni, luci e ombre della mia attività, come risultano da quella relazione che, però, poteva essere valida anche alla fine del mio mandato. L'attenzione dei comuni convenzionati, ma anche dei non convenzionati, per il 90-95 per cento era buona, anzi, qualche tirata di orecchie alle amministrazioni comunali su una questione portava queste a chiedere poi la convenzione.

Tuttavia nella mia relazione dovevo rilevare anche allora, e quindi tutto il tempo del mio mandato,

risposte tardive, risposte non sempre sufficientemente motivate, e direi che in taluni casi, pur in un rapporto di amicizia con gli amministratori, forse anche per questo, e anche con molti segretari comunali, dovetti riscontrare atteggiamenti di inerzia maggiori, magari con il comune non convenzionato, come se la stipula della convenzione avesse salvato l'anima democratica di queste amministrazioni. E badate bene che la mancata adesione ai miei rilievi e ai miei suggerimenti, non pretendevo che fosse assoluta. Carenza di dibattito poi che a volte mi impediva di dare chiarimenti al cittadino interessato, che magari molte volte, quindi non poche volte, aveva travisato i comportamenti delle amministrazioni, e pertanto segnalare comuni che erano eccessivamente disattenti o carenti, come del resto facevo per taluni servizi della Provincia autonoma.

E' chiaro che di fronte a questi atteggiamenti delle amministrazioni comunali, comunque anche di qualche servizio provinciale, il prestigio del Difensore civico si indeboliva, ma ben maggiore e ben più dannoso è il venir meno del prestigio delle pubbliche amministrazioni.

Concludevo anche che di fronte a questi atteggiamenti tanto valeva superare la convenzione e quel regime pattizio che era stato intavolato. Ripeto, per fortuna, non arrivavo mai a nessuna soluzione, anche se dovetti però sempre segnalare nelle relazioni quelle deficienze che sopra ho elencato. Anzi, arrivavo anche a scoprire che certi comuni non mi comunicavano i vuoti l'adesione alla mia sollecitazione, oppure che quanto io avevo suggerito veniva accolto per l'intervento di terzi, e i terzi erano il più delle volte qualche altro politico che si muoveva sulla scena, e questo non tanto nei piccoli comuni, ma nei grossi comuni.

Questi, direi, i limiti che io riscontrai; di fronte però a questi limiti c'è il tanto di positivo che ho riscontrato presso i comuni della nostra Provincia autonoma, frutto di una sensibilità, direi, che si trascinava un po' dal passato, anche se oggi i sindaci non sono più considerati i patriarchi della comunità, come lo erano nei primi anni, nei primi vent'anni di questo dopoguerra. Tante volte mi toccava difenderli non da difensore, ma da politico! Però quel tanto di positivo che c'è e del quale non mi tocca riferire, perché il positivo siamo convinti, se siamo persone perbene, che lo dobbiamo fare.

DE BATTAGLIA: Non si smentisce con la sua verve, la sua passione e anche questo umorismo! I sindaci vengono ancora ben visti in Trentino come punti di riferimento, come chi deve tenere insieme la comunità. Quindi proprio per questo è interessante che lei ci abbia fatto capire come la prima conferenza è nata dal basso proprio, per avere uno confronto e per organizzare l'ascolto.

E' stato interessante sentire come qualche ti-

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

rata d'orecchie abbia portato a chiedere la convenzione e poi molti, avendo la convenzione, dicevano: "Ho qua la targhetta...", e questo è anche molto trentino, questa cosa! Quindi viviamo in un contesto reale che emerge molto bene dalle relazioni di questa giornata. In fondo mi pare proprio quello che diceva Bressanini, questo accompagnare la problematica dei comuni nei confronti del cittadino, e poi mi pare di aver capito che bisogna essere dei bravi giuristi, ma non troppo, insomma, per cui entrare anche in questa sensibilità politica.

Grazie, Bolognani, credo che avrà ancora da portare il suo contributo. Diamo mandato alla signora Borgonovo di farla un po' prima la prossima...

Adesso ci sono i sindaci, che sono i protagonisti dalla giornata. Michele Bontempelli, sindaco di Pellizzano in Val di Sole.

BONTEMPELLI: Grazie, un saluto a tutti anche da parte mia. Evidentemente non è solo retorica dire che è un piacere essere qui. E' un po' più difficile intervenire dopo l'intervento di Bolognani, perché effettivamente il suo modo ormai noto, colorito... ma soprattutto perché evidentemente con grande stima rappresenta un tassello importante del percorso in cui cerchiamo in qualche modo di portare anche noi il nostro contributo.

Il mio contributo evidentemente, come i colleghi che sono seduti con me al tavolo, ha la modesta presunzione di cercare di tracciare quella che è la nostra appartenenza a quello che è il mondo istituzionale, che evidentemente è oggetto di discussione oggi per guardare a quello che è sostanzialmente un confronto, come si dice, costruttivo. Quindi la mia è evidentemente una banale riflessione, che guarda a quello che è il mio percorso amministrativo. Devo dire che coreograficamente - esclusivamente coreograficamente - sono stato l'ultimo sindaco eletto dal proprio Consiglio comunale, quello che mi sembra ormai detto oggi, per la velocità di questi cambiamenti, un lontanissimo 1994, per ciò che mi compete, insomma. Questo è quello che mi porta a cercare in maniera veloce e semplice, a tracciare quelli che sono stati questi veloci e repentini cambiamenti.

Devo dire che oggi di solito è antipatico, insomma, ritrovarsi ripetitivi nelle considerazioni. Oggi non mi sento in questa veste, pur sapendo che ciò che io sto per raccontare è stato consumato un po' da questi tempi recenti. Devo dire che il fatto stesso che rispetto a quella che magari meteorologicamente non è stata una grande estate, per merito, non lo dico proprio per occasionalità oggi, grazie all'intervento della dottoressa Borgonovo Re di questa estate, che molti hanno definito provocatorio e che come tale è stato raccolto, molti di noi, insomma, si sono espressi sulla stampa e quant'altro, però devo dire che quanto meno è stato aperto un dibattito.

A me è piaciuto nell'introduzione, che era qualcosa di molto di più che nei saluti, insomma, trovare, come è stato detto, un'assonanza nel ritenere formalmente un dibattito aperto, dove cercare però, con quel pragmatismo trentino che ci porta a voler dare conseguenza a quelle che sono le parole, atteggiamenti e atti concreti che in qualche modo facciano maturare quello che da un dibattito dovrebbe in qualche modo diventare realtà. Dico questo perché ho detto inizialmente che era lontano, insomma, quello che è stato un cambiamento forte, l'entrata in vigore della legge regionale 1 del 1993, quella che poi nel maggio del 1995 aveva dato il via ad un percorso importante, cioè quello dell'elezione diretta dei sindaci.

Io ricordo questi particolari momenti, soprattutto perché credo, e non ho dubbi, quindi il mio richiamo non è sicuramente, anzi, è tutt'altro che un richiamo al passato, un richiamo rispetto a quella che era stata la volontà del legislatore, una volontà evidente, perché in quel momento indubbiamente, anche se il termine ormai è scontato, è stato da molti ribadito, insomma, ci trovavamo in una situazione che veniva definita di quei consigli comunali ingessati, che in qualche modo non riuscivamo a dare operatività e concretezza a quelle che erano le necessità. Io non ho dubbi nel ritenere che il legislatore in quel momento abbia visto come priorità necessaria quella di dare una svolta, insomma, vi erano situazioni vissute dal sottoscritto, ma come molti, insomma, perché la non retroattività di quella legge mi porta a dire che vi sono, per fortuna, anche dei colleghi che sono portatori molto più di me di esperienze di saggezza, insomma, permettetemi, però il ricordo corre evidentemente a quei momenti che anche nelle piccole comunità come la mia, per fattori concepibili e anche legittimi, definibili come fattori ambientali, dimostravano l'incapacità di tradurre in concretezza quelle che erano le esigenze della comunità. Insomma, vi erano delle situazioni che portavano a fare delle scelte che potevano essere scelte in una direzione in quel momento e altrettanto l'opposto subito dopo, ma questo semplicemente perché la situazione che anche nelle nostre piccole comunità, che sono vive, sono vive come sempre anche in quei momenti elettorali che permettono di ritrovare magari la serenità operativa alcuni mesi dopo, insomma, e questo credo sia umano, che la vivacità del momento elettorale costringa un po' tutti ad essere più partecipi; però evidentemente quello è stato un momento significativo.

In quel momento si è ritenuto giustamente di dare operatività a quella che era la reale necessità delle nostre comunità trentine e io credo che questo sia un risultato che è stato raggiunto. Io volevo fare proprio questa analisi per dire che, a distanza di questi anni, che, come ho già ricordato, non sono poi tantissimi, non sono gli anni di un trascorso, come giustamente diceva il dottor Bolognani, ma che evidentemente, via via, co-

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

me tutte le buone cose, perché evidentemente anche tutte le buone cose portano con sé anche delle criticità, delle difficoltà che nel tempo si manifestano. Quindi io credo sia ormai diventato dibattito... Io non vorrei oggi essere occasionalmente tacciato per buonismo, insomma, il mio piccolo percorso è, per fortuna o per sfortuna, o per lo meno è meglio che dica la verità, per fortuna magari è in termini di vivacità all'interno esclusivamente magari di maggioranze, ma questo poco importa se nella mente di ognuno di noi si ricorda, e va ricordato, che le maggioranze e le minoranze insieme rappresentano o quanto meno dovrebbero fino in fondo rappresentare le proprie comunità.

Ecco che via via il prezzo che noi tutti insieme, ma soprattutto che le nostre comunità hanno pagato, è quello della partecipazione. Ormai è retorica ricordare quello che sembra più un richiamo dato dalle minoranze rispetto a quelli che sono gli aspetti dell'assenza dell'impossibilità di partecipare, di poter essere concretamente recepiti in un ambito di quello che comunque è il governo istituzionalmente riconosciuto alle maggioranze; ebbene, queste criticità oggi io credo che siamo tutti in grado di riconoscerle, e diceva bene all'inizio l'assessore Bressanini, alias Presidente Dellai, nel dire che effettivamente oggi è positivo questo momento nel vedere qui intorno a noi comuni che sono rappresentanti di maggioranza e di minoranza e che in qualche modo riusciamo a portare fino in fondo questo dibattito.

Io credo, e siamo in molti, io credo, in momenti recentissimi, anche il nostro Presidente Anderle, che vi sia già una condivisione sommaria, e stata ribadita anche in incontri importanti, come quelli di sabato scorso e quant'altro, nel capire che effettivamente bisogna lavorare insieme per ritrovare un riequilibrio, non solo per un termine formale di competenze, ma per continuare a ricordare a noi stessi e a me per primo che da questo dipende questa crescita positiva, perché il nostro compito è solo quello di guardare in questa direzione. Io, come avete capito, sono fra quei molti che in qualche modo stanno con entusiasmo portando a compimento quella che può essere istituzionalmente definita una terza legislatura, che è giusto che porti anche ad un termine rispetto a quella che può essere una presenza personale, e non è per questo spirito di concludere nel bene un impegno politico che porti ognuno di noi poi a fare ciò che più ritiene opportuno, ma perché credo che proprio per questa maturazione che abbiamo fatto e condiviso insieme ci possa essere e ci debba essere anche la volontà di essere partecipi di questo cambiamento.

A me non piace solo richiamare le istituzioni principali di questo nostro governo provinciale, che si è già espresso in questa disponibilità ad attuare questi cambiamenti, però io credo che un cambiamento, quello che sto per chiedere io, sono citate camere di compensazione, momenti in cui il cittadino possa non essere

solo il cittadino che per essere qualificato come cittadino di minoranza all'interno del suo comune debba necessariamente riferirsi al Difensore civico. Io non ho nella mia mente di togliere lavoro al Difensore civico, ma la serenità del Difensore civico dipende dalla tranquillità dei nostri cittadini e quindi evidentemente forse è un sogno, ma io credo e penso che valga la pena lavorare insieme.

Non è giusto e forse corretto che questo richiamo verbale di oggi, magari superficiale come è il mio, sia esclusivamente indirizzato a dire all'Assemblea provinciale: "Decidi e noi saremo felici". Io dico: noi ci siamo, noi vogliamo partecipare a questo cambiamento, e credo che in qualche modo da questo dipenda veramente la vivacità dei nostri comuni. I nostri comuni saranno piccoli. Io non sto parlando in chiave negativa delle nostre comunità. Spesso, per fortuna, ricordiamo questa vivacità, che è data dall'associazionismo, dal volontariato vero e concreto, però la cosa che anch'io nel mio piccolo ho trovato è che non vorrei continuasse ad esistere, insomma. Questa norma che ci ha dato soluzioni a problemi concreti, come quella che ho citato, in questi percorsi mi ha fatto provare anche il senso della "solitudine", solitudine perché, essendo un momento elettorale, ognuno di noi gode anche della soddisfazione e dell'appoggio dei propri cittadini. Il momento più difficile viene dopo, cioè nel momento in cui ti accorgi di non avere più quei cittadini intorno. Da questo evidentemente l'incisività degli strumenti legislativi e di partecipazione, da questo dipende, insomma, la capacità di sentirsi parte attiva e la cosa più bella è quella di essere in tanti e di essere vivi.

Io credo che da questo punto di vista e per questo valga la pena che insieme, insieme anche all'agenda politica del nostro Consiglio provinciale, della nostra Giunta provinciale, uniamo le forze di tutti noi perché questo diventi un cambiamento per il futuro. Credo che da questo dipendano anche i risultati di cui parliamo oggi e credo che in qualche modo sia un impegno dovuto alla nostra gente, perché credo che quando diciamo: "Lavoriamo per le nostre comunità" non sia solo una frase fatta, ma sia anche una voglia sincera. Grazie.

DE BATTAGLIA: Grazie, anche per aver scollegato con chiarezza questa criticità, questa solitudine, questa mancata partecipazione, pur in un contesto che vede, secondo me, la presenza dei piccoli comuni essenziale per la tenuta sociale del Trentino.

E' indicativo che in Val di Non il 30 per cento dei comuni anche grossi presentino una sola lista, quindi questo dibattito è... non so la situazione della Val di Sole, ma ci sono delle situazioni a rischio, quindi questa possibilità di avere un ascolto, la parola chiave che aveva detto la dottoressa di Verona, è importante. Vale la pena lavorare insieme.

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

Laura Mansini, dal Trentino alla Valsugana.

MANSINI: Io ringrazio molto la professoressa Borgonovo Re di avermi invitato, sono molto onorata. Il mio compito parte da due concetti per me molto importanti: il comune ideale non ha bisogno del Difensore civico, perché ha nel sindaco il primo difensore. Il sindaco viene eletto dai cittadini con il compito di amministrare nell'interesse delle comunità. Questi due concetti sono tanto ovvi da sembrare banali, eppure è proprio dalla difficoltà di perseguirli che sono nate la necessità e la giustificazione dell'istituzione della figura del Difensore civico, che io personalmente non ho mai interpretato come contrapposizione tra amministrazione e cittadino, bensì come mediazione.

Se è nata la necessità di avere due difensori civici è perché qualche cosa non funziona come dovrebbe nella pubblica amministrazione. L'esperienza mi ha insegnato e i tribunali non solo amministrativi ci hanno confermato che nelle mancanze degli amministratori pubblici esistono errori dovuti molto spesso a carenze formative e ad altri al raggiungimento di interessi privati, ma non sempre necessariamente personali.

Se è nata la necessità di chiarire a questo punto che il concetto di pubblica amministrazione non può limitarsi al ruolo politico del sindaco, della giunta, del consiglio comunale, ma deve essere allargato alla struttura operativa dell'intero comune, nel bene e nel male, poiché su questa struttura composta da dirigenti, funzionari, impiegati, operai - quindi vedete che non escludo nessuno - grava il compito di perseguire gli indirizzi politici degli amministratori eletti dai cittadini di realizzare con impegno e diligenza i compiti anche apparentemente modesti assegnati nell'ambito delle gerarchie. I dirigenti in modo particolare sono amministratori di lunga esperienza e di grande importanza per la realizzazione degli interessi collettivi e in qualche caso capaci perfino di aiutare il sindaco nelle scelte di indirizzo politico. Abbiamo visto anche in qualche caso che si possono mettere di traverso e quindi anche i sindaci possono avere delle difficoltà.

Non dimentichiamoci che i regimi totalitari affidano ai tecnici la funzione amministrativa sostituendoli al sindaco. Non dimentichiamo, mentre discutiamo di cosa pubblica, che in tempo non molto lontano nelle piccole comunità il primo cittadino era scelto tra i saggi, i più anziani o le persone più rigorose, in questo caso sempre di sesso maschile.

Oggi da un lato sono meglio definiti il ruolo e la figura del primo cittadino, dall'altro si sono dettate regole non sempre chiare e funzionali per regolarsi nei rapporti tra sindaco e dipendenti comunali, dipendenti che nelle figure dirigenziali hanno grande autonomia e dunque elevata responsabilità.

Tra i tanti compiti del sindaco sono due nel perseguimento della cosa pubblica: quello politico e

quello di garante del buon funzionamento della macchina amministrativa, nota come burocrazia, una classe politica illuminata ed una burocrazia efficiente sono il sogno di ogni cittadino. In modo particolare del primo cittadino, perché quando si opera nell'interesse collettivo ci si trova a mediare tra gli innumerevoli interessi privati dei cittadini.

Io vorrei far presente, dopo questo anno e mezzo di esperienza di sindaco, che non è che io mi sia trovata davanti ad un gregge di agnellini con i cittadini. Infatti io in questi anni di amministrazione pubblica, sono dieci anni circa, prima come consigliere, poi come vicesindaco e adesso come sindaco, posso contare sulle dita di una mano le richieste dei cittadini a favore di terzi. Sì, perché se dobbiamo analizzare la carenza strutturale della società, che ha portato alla necessità innegabile dell'istituzione del Difensore civico, non dobbiamo dimenticare il terzo attore di questo rapporto: il cittadino. Se dobbiamo distribuire meriti e colpe, non per fare delle classifiche inutili, ma per ragionare sui modelli futuri di pubbliche amministrazioni e sul buon funzionamento delle annuali, è bene riconoscere le cose che funzionano e quelle che rallentano e impediscono il buon funzionamento delle relazioni amministrative. C'è purtroppo da registrare nella comunità una crescita esponenziale dell'aggressività e io questo lo posso dire proprio per esperienza personale, che sono tante in questo periodo.

I sociologi ci diranno che la colpa è da attribuire alla frammentazione o massificazione delle relazioni interpersonali, altri che sta nella perdita di credibilità delle pubbliche amministrazioni, dovute ai molti scandali che minano l'autorevolezza e fanno diffidare il cittadino. Senza andare molto lontano, in base all'esperienza devo sottolineare la presenza di una sorta di fattore che io chiamerei "IM", o "Interessi miei", perseguito da alcuni cittadini, quasi sempre i più numerosi. Se la maggioranza dei cittadini si aspetta infatti che la pubblica amministrazione sia sempre attenta al bene della comunità, una piccola ma determinata e aggressiva minoranza pretende che prima siano realizzati i loro interessi, anche a scapito del vicino. Qualche esempio, la variazione della destinazione di un terreno, perché lui sì e io no, eccetera, l'esproprio di una strada, l'attribuzione di un appartamento pubblico. Posso affermare tranquillamente che tra i molti difensori del mio ufficio pochi parlano anche dei massimi sistemi e quasi nessuno viene a perorare la causa del vicino. Tutti si sentono generalmente vittime di soprusi e angherie, altri cercano di evitarle. Naturalmente in molti casi hanno ragione. Il sindaco sarebbe un ufficio anche per valutare la loro ragione, per comprendere dove egli stesso e la burocrazia possono aver sbagliato o, se possibile, correggere o eliminare l'errore.

Se il primo cittadino in buona fede consente, nulla impedisce che siano raggiunti l'interesse pubblico

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

e la salvaguardia di quello più che legittimo del privato. E' quanto accade nella maggior parte dei casi. Quando arrivano sul tavolo del Difensore civico qualche cosa non ha funzionato come dovrebbe e la dottoressa Borgonovo Re, che stimo molto e con la quale ho un ottimo rapporto, potrà anche parlarmi di alcuni di molto chiari.

Io avrei da raccontare anche aneddoti, comunque sono piccole cose che ci aiutano a comprendere il fenomeno e a vigilare perché quando accade sia corretto. Nessuno è impedibile, nemmeno il Difensore civico, il quale in prima istanza viene informato da uno solo degli attori della rappresentazione. Un attore, il cittadino, che parte sempre dal presupposto di essere puro e innocente. Personalmente sono contenta quando l'interesse pubblico si coniuga in modo ottimale con quello privato. Sono ancora più felice se il primo cittadino riesce a difendere i più deboli, il territorio, l'economia, lo sviluppo della comunità, e se poi la macchina amministrativa funziona a dovere, ben diretta e presidiata.

Purtroppo siamo tutti capaci di sbagliare e un arbitro super partes, nel caso il Difensore civico, può essere importante, se non determinante nel correggere gli errori. In attesa della società perfetta del mondo ideale, dove non esistono errori e pene, mi piace pensare che sia possibile collaborare per il raggiungimento di obiettivi limitati nello spazio e nel tempo, ma fondamentali nell'interesse pubblico e privato. La collaborazione, difficile perché richiede intelligenze, equilibrio e pazienza, è la chiave di volta della società, la legge la sua garante. Il Difensore civico un amico del cittadino, anche del primo cittadino. Molto spesso infatti anche il sindaco si sente solo e sente la necessità di essere difeso, sia dalla regressività dei cittadini che dalla diffidenza anche di coloro che dovrebbero garantirlo, perché ho notato in alcuni casi che si parte dal presupposto che il Comune sia nel torto, che si sia cercato di prevaricare, mentre si cerca molto spesso, quasi sempre, di far rispettare le leggi.

Qui veniamo ad un punto dolente. Attualmente sono in atto tutta una serie di nuove leggi, di nuove competenze, che vengono a pesare sui comuni, che da parte loro si trovano in un momento di grande difficoltà. Molte, moltissime sono le esigenze, sempre meno le disponibilità finanziarie, che naturalmente vanno a pesare sulle parti più deboli del budget, come il sociale, la cultura e questo, e sempre meno il personale che lavora nel comune. Questo anche è importante, il numero di personale che lavora, perché poi noi dobbiamo lavorare all'interno del comune. Sono bloccate da tempo le assunzioni a tempo indeterminato e siamo costretti ad assumere con piccoli contratti, ad affidarci a cooperative sociali, a lavorare con non grande sicurezza, e poi sottoponiamo i nostri uffici - devo dirlo chiaramente - a sforzi notevoli.

Io ho delle persone, anche il nostro ragionie-

re, che a volte, in questo momento di bilanci, viene anche con la neve perché non ce la facciamo a stare dietro. Insomma, troppo spesso mi accorgo che facciamo le nozze coi fichi secchi. Permettetemi questa frase popolare, che però risponde ad una situazione che io vivo spesso.

Nei piccoli comuni come Caldonazzo, che ha da poco superato i tremila abitanti, ma che d'estate diventa di diecimila per il turismo, anche questo è sempre più esigente, sempre più difficile da gestire, soprattutto per quello che riguarda la nettezza urbana, eccetera. Credetemi, si fatica molto. Gli amministratori diventano spesso impiecati e rincorrono le pratiche, collaborano con gli uffici, che spesso si ribellano perché sembra che noi li si voglia prevaricare, invece si cerca semplicemente di accelerare i tempi. Le manifestazioni culturali e ricreative, l'assistenza sociale, l'urbanistica, eccetera, vengono seguite personalmente dal sindaco e dagli assessori, con grande dispendio di forze e di energia, e a volte succede che l'attenzione diminuisce e così possono sfuggire degli errori, ma molto spesso in buona fede. Infatti credo che la maggior parte degli amministratori comunali sia in buona fede. C'è sempre l'eccezione, naturalmente, ma io vedo che il Trentino è una terra bene amministrata. C'è attenzione, c'è solidarietà, c'è ancora quel senso morale della politica, naturalmente con le dovute eccezioni, ma queste per fortuna sono eccezioni che confermano la regola.

Auspico quindi che il Difensore civico lo sia per tutti i cittadini e anche per noi sindaci. Grazie.

DE BATTAGLIA: Grazie per questo bellissimo trattato sull'amministrazione comunale. Il Difensore civico dovrebbe farne un libretto, è un po' il "Piccolo principe" dell'amministrazione comunale. Oltretutto mi sembra che metta in luce due nodi che sono importanti, quello fra il livello politico e la dirigenza, che con le ultime norme mi pare sia diventato cruciale, perché certe volte la dirigenza si mette per traverso, ma certe volte anticipa il sindaco. E' forse il vero nodo dei comuni, e poi è bello, si vede anche il passato e il presente, questa frase, amico del cittadino e anche del primo cittadino, insomma. E' una buona proposta.

Da giornalista, una breve parentesi, fa molto riflettere questa mancanza di strumenti, queste assunzioni tutte precarie, questa incapacità di poter costruire un percorso di persone dentro il comune. Credo che, a lungo andare, questo crei anche uno sbilanciamento sociale, che si riflette poi... Forse basta guardare la televisione, si diventa aggressivi automaticamente, mediaticamente. Però anche questo impedisce di fare quel percorso che era alla base della stabilità dei vecchi comuni, il parroco e il gendarme. Adesso non ci sono né il parroco né il gendarme e nemmeno il messo comunale!

Abbiamo un panorama chiaro. Con ciò il Difensore civico sta facendo la lista di tutte le supplenze

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

che dovrà fare!

Terzo sindaco.

BARBACOVÌ: Ricordo - a flash, ne parleremo poi - a tutti noi che da poco il Consiglio provinciale ha approvato una legge di riforma delle istituzioni del Trentino che tenterà di dare - questa è la scommessa - anche una risposta a questi accorati appelli che il sindaco di Caldorazzo ha fatto.

DE BATTAGLIA: Questo potrebbe essere il tema di un dibattito anche col Difensore civico.

Mauro Amadori, sindaco di Avio, terza città.

AMADORI: Grazie. Porto anch'io volentieri il mio saluto all'Assemblea. Sono onorato di essere qui oggi a portare il mio contributo e ringrazio in particolare per avermi voluto invitare. Sarò breve, vista l'ora, anche perché credo che chi mi ha preceduto abbia ampiamente illustrato quelle che sono le problematiche oggi in discussione.

Non mi sento un indagato, vorrei esordire così, visto che la provocazione credo meriti una risposta, la provocazione del consigliere Bressanini. Non mi sento un indagato e non vedo nella figura della dottoressa Borgonovo un Pubblico Ministero. Per fortuna! Credo che questo sia quello che non è e che non dovrebbe essere nel rapporto tra sindaco, comune e Difensore civico.

Brevemente vorrei sottolineare le attese di quei soggetti che formano oggi oggetto del nostro confronto, le attese del cittadino, le attese del comune, del Difensore civico, nel momento in cui sono chiamati a relazionarsi. Tutto questo chiaramente in un contesto sociale particolare e vorrei ricordare che la Provincia autonoma di Trento opera in uno standard di qualità dei propri servizi assolutamente unico in Italia. Questo è un punto di partenza significativo e importante, perché da qui nascono le attese molto elevate dei nostri cittadini, attese che portano a chiedere risposte sempre contestuali. Quando queste non avvengono, ci si rivolge al giornale, ci si rivolge tante volte alla Procura della Repubblica e ci si rivolge anche al Difensore civico, cercando comunque nel Difensore civico, per la mia esperienza, un interlocutore che contrasti l'azione amministrativa. Questo è l'aspetto negativo della cosa, perché il Difensore civico deve essere visto, viceversa, come colui che, attraverso il collegamento con la pubblica amministrazione, il confronto, la mediazione, la proposta, la sensibilizzazione - sono state dette parole molto significative prima - cerca in qualche modo di affrontare il problema.

Il Difensore civico viene contattato spesso anche attribuendogli poteri che non ha, quindi è bene capire e rendere edotti i nostri cittadini su cosa è e cosa

non è il Difensore civico. Viene chiamato in causa poi anche da gruppi o consiglieri comunali perché assuma una posizione politica. Il Difensore civico non può essere di parte, altrimenti viene meno alla sua funzione. Quindi l'importanza del Difensore civico come mediatore tra cittadino e pubblica amministrazione.

Infine il comune. Si dice a sproposito tante volte "il sindaco", anche se di fatto la legge elettorale ha catalizzato sul sindaco una serie di poteri che, ahimè, è chiamato a gestire, tante volte a subire. Io ho una mia valutazione sulla legge di riforma istituzionale, ma non è il caso di parlarne ora, altrimenti aprirei un dibattito.

Vado a concludere col dire che il comune è chiamato anzitutto a rispondere, a dare una risposta alle richieste dei cittadini, perché il tutto nasce dalla richiesta di un intervento del Difensore civico da una mancata risposta. Quindi rispondere e interloquire col cittadino e, qualora si trovi in atti una richiesta espressa al Difensore civico, interloquire in primo luogo anche col Difensore civico, al di là dell'aspetto burocratico della richiesta formale, credo sia molto importante; con la dottoressa Borgonovo Re l'ho già fatto e spero di continuare a farlo. E poi è l'occasione questa per interrogarsi su quanto si va facendo con tutti gli amministratori, credo che questa sia una occasione importante per chiederci se facciamo bene e se possiamo fare meglio per migliorare la nostra azione amministrativa.

Velocissimamente, due aspetti che ritengo di sottolineare. Uno, la presenza del Difensore civico anche sul territorio. Spesso - è vero - è presente su appuntamento nelle varie sedi comprensoriali, però credo che sia opportuno che giri anche nelle zone periferiche dei nostri comuni. Secondo aspetto, che il Difensore civico offra anche spaccati positivi della nostra pubblica amministrazione, perché è un osservatorio unico e da questo credo che possiamo cogliere anche come funziona, perché credo che i rapporti anche col resto d'Italia, insomma, a sud del Trentino mi relazionano spesso coi miei colleghi dell'arco veronese e, insomma, quando torno a casa dico che tutto sommato le cose qua vanno bene, comunque vanno meglio. Quindi va, secondo me, sottolineato anche questo aspetto.

Quindi nella relazione finale del Difensore civico dire i casi critici, ma anche sottolineare le valenze positive del nostro operato. L'amministrazione è chiamata a curare l'interesse generale, non dimenticando che l'interesse generale è da intendersi spesso e volentieri consumatore degli interessi singoli.

A questo proposito vorrei chiudere l'intervento citando un padre del diritto amministrativo, Santi Romani, professore ordinario dell'Università di Pisa, un testo del 1912, dibattito proprio nei giorni scorsi, che volevo qui presentare. "La protezione giuridica verso gli enti pubblici ha un'estensione maggiore che non quella che si svolge fra persone private. Mentre nel campo dei rapporti privati la protezione giuridica è con-

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

cessa per regola soltanto ai veri diritti, nei rapporti con le pubbliche amministrazioni si ha che queste, per il fine stesso che si propongono di curare l'interesse generale, hanno il dovere di prendere in considerazione e, quando ciò è possibile, di soddisfare gli interessi singoli, dal cui contemperamento il primo risulta". Dobbiamo partire da qua per migliorare il nostro agire. Grazie.

DE BATTAGLIA: Grazie. Mi sembra che si completino molto bene le tre relazioni. Anche il sindaco di Avio ha sottolineato quello che non può fare il Difensore civico... e poi quest'ultimo richiamo che la pubblica amministrazione - qui si riallaccia anche al discorso di Laura Marsini - serve per curare l'interesse generale. Questo dovrebbe essere, non quello della maggioranza, non di chi l'ha eletto, non dei poteri forti nei paesi, che adesso ci sono più di un tempo, ma l'interesse generale. Poi quello che le cose vanno meglio, anche si potrebbe fare un dibattito, è vero che vanno meglio, ma non deve diventare l'alibi per giustificare le sciatterie. Si comincia sempre da una finestra rotta, dice: "Il palazzo è intero", però... è una valanga.

Adesso tocca al Difensore civico.

BORGONOVO RE: Grazie. Io ruberò pochi minuti, perché il nostro desiderio era poi quello di aprire il dibattito e di raccogliere un po' le osservazioni di tutti. Vorrei solo dire tre cose, sostanzialmente. La prima: concordo - l'ho sempre detto, non è qui la prima volta che l'affermo - sulla riflessione fatta sia dal sindaco di Pellizzano sia dal sindaco di Caldonazzo, cioè che il Difensore civico non dovrebbe esserci se tutto funzionasse correttamente nei rapporti tra amministrazione e cittadini. Sono la prima assoluta sostenitrice della teoria del Difensore civico nel momento in cui avrà portato questa relazione e questa convivenza tra poteri pubblici e cittadini allo stadio di miglior espressione.

Questo premesso, però non posso non sottolineare il fatto che la Svezia, patria dell'Ombudsman, che nacque duecento anni fa nella Costituzione del 1809, ahimè, a distanza di duecento anni non è ancora riuscita a far suicidare l'Ombudsman stesso. Questo significa che forse, al di là dei nostri desideri e anche dei nostri profondi convincimenti, facciamo poi il conto con una realtà che, essendo realtà umana, è assolutamente segnata dall'imperfezione, dall'errore e dunque dalla necessità di individuare una serie di strumenti di garanzia e di tutela che, tutti insieme, riescano ad avvicinarsi il più possibile ad un sistema di reazioni corretto, imparziale, fondato sul buon andamento, sul soddisfacimento dell'interesse pubblico e così via. Dunque diciamo che, come anche è stato detto da chi mi ha preceduto, il Difensore civico si inserisce come uno degli strumenti che il nostro ordinamento offre al cittadino da un lato, ma certamente alle amministrazioni dall'altro, come un collaboratore.

Mi è piaciuto moltissimo, adesso dovrei guardare chi l'ha detto, ma qualcuno ha detto che Difensore civico è un collaboratore dell'amministrazione. E' vero, perché noi siamo abituati talvolta, e malamente, ad avere questa logica di contrapposizione, come se il Difensore civico fosse soggetto contrapposto per sua natura all'amministrazione. In realtà, se guardiamo tutta la legislazione più recente in materia di difesa civica, al Difensore civico si chiede di agire come garante dell'imparzialità e del buon andamento dell'amministrazione, che sono esattamente i principi costituzionali che le amministrazioni sono tenute a rispettare. Dunque ci troviamo esattamente sulla stessa barca, non l'uno contro l'altro armati, ma l'uno e l'altro affiancati. Naturalmente il destinatario della nostra attività è il cittadino, perché il destinatario dell'attività dell'amministrazione, che talvolta sembra un po' dimenticarsene, diventa in alcuni casi sicuramente patologici autoreferenziale, è il cittadino. L'amministrazione esiste perché è al servizio della comunità, quindi l'azione, l'agire amministrativo ha sempre un punto finale, uno scopo finale, che è quello di realizzare l'interesse pubblico, l'interesse dei cittadini.

Giustamente, come sottolineava prima Laura Marsini, non sempre il cittadino è lucido nell'introdursi all'interno di questo percorso, perché è vero, conosciamo tutti, lo conosce il nostro Ufficio come lo conoscono le amministrazioni, conosciamo questo limite che caratterizza talvolta l'agire delle persone, che è il limite dell'interesse personale. Siamo in grado, questo lo dico per rassicurare chi già non lavora con noi e forse non lo sa, chi ha avuto occasione, le amministrazioni che hanno avuto occasione di lavorare con il nostro Ufficio in questi anni sanno che noi non partiamo mai massimizzando e idealizzando le prospettazioni che i cittadini ci portano. Il nostro metodo di lavoro ci porta sempre ad ascoltare il cittadino e ad assumere le lamentele o le segnalazioni che il cittadino ci dà, ma sempre ad interpellare le amministrazioni con le modalità informali del colloquio, del dialogo telefonico o della riunione, eccetera, per ricostruire interamente la vicenda e per dire, come mi pare dicesse prima Laura Marsini, per capire anche le ragioni dell'amministrazione. Questo perché?

Può non piacere, talvolta infatti noi siamo esattamente come il punch-ball e le prendiamo da tutti, ma se il Difensore civico è un organo autonomo e indipendente, vuol dire che non dipende proprio da nessuno. Non dipende dai politici, non dipende dagli amministratori, ma non dipende neppure dai cittadini. Infatti è abbastanza interessante vedere all'interno delle diverse realtà europee il nome che si è dato a questo soggetto: l'Ombudsman è colui che fa da tramite ed è evidente che uno che fa da tramite non è uno che prende le parti, ma è uno che esamina il problema, cerca di individuare l'errore, se errore c'è stato, o cerca di spiegare il comportamento corretto, se comportamento corret-

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

to c'è stato. I francesi lo chiamano "médiateur", lo stesso nostro omologo europeo è un médiateur. Certo, gli albanesi lo chiamano avvocato del popolo ed è molto interessante forse anche capire perché il popolo ha bisogno di un avvocato, perché forse siamo ancora in una condizione in cui c'è un assoluto disequilibrio tra l'amministrazione e il cittadino. Disequilibrio almeno sul piano teorico e legislativo nella nostra realtà. Sarebbe molto curioso, ma il tempo non c'è, quindi vado proprio per citazioni veloci, riguardarsi le riflessioni del professor Arena fatte nel 1991 in questa stessa sala, ragionando sulla nuova legislazione, che attribuiva in quegli anni ai cittadini tutta una serie di diritti nei loro rapporti con le amministrazioni, visto che anche allora erano enormi, oggi già siamo in grado di rapportarci con una realtà che non è sempre così gioiosa, ma che avrebbero dovuto cambiare il modo di relazionarsi dei cittadini con le amministrazioni. Ora sappiamo che il Difensore civico si inserisce in tutti quei punti di frattura in cui, nonostante la presenza di questi diritti che rafforzano in modo attivo il ruolo del cittadino, nonostante la presenza di grande serietà e di grande impegno da parte di molti amministratori, forse della maggior parte degli amministratori, insomma, non di tutti certamente, nonostante l'esistenza di tutta una serie di regole e di garanzie, ancora scappa - ma, ripeto, è anche fisiologico che scappi - la necessità per il cittadino di chiedere la mediazione del Difensore civico.

Proprio Caldonazzo, così almeno posso citare chi c'è, ricorderà che in passato non abbiamo avuto tantissime questioni e anche noi riteniamo che una buona cartina di tornasole sia il fatto che i cittadini di un certo comune si rivolgano molto raramente al Difensore civico perché riescono ad ottenere con assoluta trasparenza e proprio normalità risposte adeguate e soddisfacenti da parte della loro amministrazione, e questo per noi è solo una soddisfazione. Però ricorderà l'Aula la vicenda di due casi analoghi: su di uno c'era stato un evidente errore da parte degli uffici, e questo errore venne corretto; sull'altro rilevammo che l'errore non si era manifestato allo stesso modo e, dunque, il secondo caso venne lasciato così come era, ovviamente non dando una risposta soddisfacente al cittadino, ma la situazione non consentiva di seguire quelle che erano mere aspettative, ma che non avevano fondamento giuridico.

Quindi abbiamo proprio sperimentato il fatto che una camera di riflessione ulteriore, quale può essere l'Ufficio del Difensore civico, è assolutamente fisiologica ed è di aiuto, di ausilio per l'amministrazione.

Io sottolineerei questo punto e sottolineerei anche il fatto che per i cittadini avere un luogo terzo, indipendente, distinto dall'amministrazione agente, sia una sicurezza in più che non corrisponde poi sempre a sostenere che l'amministrazione è brutta e cattiva per

definizione. Siamo i primi a sapere che non è così. Ci troviamo spesso a confrontarci con funzionari e con amministratori che svolgono il loro lavoro con assoluta serietà e con desiderio di raggiungere risultati soddisfacenti per la comunità. Ma siamo consapevoli che per il cittadino sentirsi dare da un soggetto terzo le medesime spiegazioni, badate bene, ci sono casi in cui l'amministrazione ha già spiegato perché quel comportamento, perché quel provvedimento, ma il cittadino ha questo problema - ne parlava prima la dottoressa Tantini - di sfiducia o di dubbio pregiudiziale che lo porta a dire: "Se l'amministrazione mi ha detto questo, secondo me c'è sotto qualcosa. Se il Difensore civico me lo spiega magari con un po' più di dettaglio, con un po' di pazienza o con un po' più di approfondimento, mi ritengo soddisfatto". E infatti molti nostri interventi garantiscono questo livello informativo, che però è di ricostruzione della fiducia. Quindi è una figura che ha una serie sicuramente variegata, potremmo parlare a lungo di quello che fa, magari se qualcuno venisse a visitarci, se non lo avesse mai fatto, potrebbe rendersi conto personalmente di come e quanto lavora l'Ufficio. Ma quello che mi preme dire è proprio questo, che l'Ufficio non ha ruolo di contrapposizione, ha però un ruolo di garanzia, per cui se l'amministrazione ha preso una cantonata... e, ripeto, parlo della fisiologia, perché sulla patologia, come giustamente diceva la dottoressa Tantini, se non c'è disponibilità a collaborare possiamo ben alzare la voce, ma rischiamo di non arrivare a nessun risultato.

Diciamo che l'effetto positivo della polemica di questa estate è che abbiamo avuto qualche buffo caso in cui il cittadino che aveva già preso appuntamento col nostro ufficio ci ha richiamato per disdire l'appuntamento dicendoci: "Appena ho detto al sindaco che sarei andato dal Difensore civico, questi mi ha detto: 'Beh, sediamoci qua, vediamo come possiamo risolverla senza bisogno di...'". Allora, se riusciamo ad avere anche questo sfondo psicologico di pre-convincimento, ne siamo lieti. Però l'importanza e il senso di questo percorso di quindici anni che in fondo oggi siamo qui a riconsiderare, è proprio quello di essere collocati all'interno di una comunità come sostegno, supporto, garanzia, che un po' richiamo talvolta, perché è quello ci vuole per i cittadini e per le amministrazioni. Grazie.

DE BATTAGLIA: Grazie per il contributo che contribuisce a dare più forza al clima di reciproca fiducia tra cittadino e pubblica amministrazione, che aiuta anche il cittadino a vedersi come parte di un interesse di comunità e non solo come interesse egoistico personale.

Adesso darei un piccolo spazio, dieci minuti, al dibattito. Brevi però. E' già prenotato il dottor La Verde. Vi pregherei la brevità, cioè considerazioni, domande, ma non trattati, grazie.

Consiglio della Provincia autonoma di Trento

XIII Legislatura

Il cittadino, il Comune, il Difensore civico

convegno del 2 dicembre 2006

INTERVENTO: Mi ero scritto un testo che, a vostro castigo, riassumo e basta! Faccio appello peraltro alla vostra cultura dell'ascolto. Dice: "Chi è costui?", cioè, chi sarei io. Sono stato dirigente delle partecipazioni statali, dove sono entrato peraltro per titoli ed esame. Sono sempre stato residente a Trento, adesso sono in Val di Non, dove ho fatto una prima parte delle elementari. Cosa posso dire? Sono un elettore dell'Ulivo, senza turarmi il naso, e per quanto riguarda genziane, margherite o stelle alpine, mi piacciono perché sono un inno alla gioia alpina!

Ho già detto che i sindaci che mi hanno preceduto sono sindaci che vorrei avere come primi cittadini, però, avendo seguito anche il dibattito che c'è stato, che è iniziato addirittura - la gente non lo ricorda - nell'agosto del 2005, mi ha molto preoccupato il tono anche arrogante e autoreferenziale col quale tutti i politici hanno aggredito, trattandosi anche di una signora, in maniera molto poco elegante, il Difensore civico, che tra l'altro non ha bisogno di essere difeso proprio da me. Quindi una serie di perplessità su queste questioni.

In tale polemica vorrei segnalare l'intervista al Presidente Anderle, che nella sua difesa dei comuni era saltato un po' troppo alto affermando: "I comuni possono manifestare irritazione vendicando il fatto che i comuni abbiano le conoscenze più vaste di quelle del Difensore civico". Provate a dire una frase del genere davanti alla magistratura ordinaria e vedete cosa succede.

Poi il Presidente Pallaoro - mi dispiace non sia qua - è intervenuto osservando che il servizio del Difensore civico è un servizio in crescita, come se fosse la spazzatura, la nettezza urbana, che - dice sempre Pallaoro - testimonia la maturazione della società. Troppo buono, sarebbe come dire che il traffico migliora perché c'è un incremento delle multe. Lasciamo perdere!

Nel luglio scorso sempre il Presidente Pallaoro sottolineava che occorre andare a vedere da chi arrivano le denunce, con il che delegittimava in partenza quanti si rivolgevano al Difensore civico; non si dice nulla sulle cause, non si può dare contributo per quel che riguarda la riforma della procedura penale e civile.

Anche il governatore Dellai e il senatore **Betta** non sono da meno: "Borfonovo Re, si scusi o si dimetta". Ora dice: "Ma tu stai facendo una rassegna stampa". No! Queste sono scelte e atteggiamenti di politici importanti che, quando parlano devono stare attenti a quello che dicono, a come lo dicono e a quando lo dicono, se no è meglio che stiano zitti.

Sempre secondo il governatore occorre fare un check-up dei rapporti tra cittadini e istituzioni, magari con un clistere! Cancelliamo questa frase! Aggiungendo poi di dare vita agli stati generali della democrazia. A tal proposito, è la Francia che convocava, a Versailles, peraltro, alla reggia, gli stati generali.

Poi il coordinamento Lunelli: "Il Difensore

civico ha legittimato gli sfoghi di qualche cittadino", altro bel concetto di democrazia! E' una mentalità del tipo: "La politica è cosa nostra".

Salto questo.

C'è anche da attribuirsi ai cattivi effetti formole di governo provinciale che si reputano esclusive. Io sono abbastanza vecchio per ricordarmi l'esperienza, si ammoniscono Craxi, Andreotti e Forlani a livello nazionale e si lascia a livello provinciale... Credo di aver imparato da un articolo del nostro De Battaglia che questi esperimenti, questo modo di gestione poi muore per implosione. Quindi qua bisogna essere preoccupati di questa, nella sostanza, fragilità di un sistema politico. A questa si unisce ovviamente la cosiddetta economia discrezionale, discrezione di chi sta a dare i contributi, a dare i soldi, eccetera.

Vorrei osservare, e chiudo, che l'istituto e il ruolo del Difensore civico sono condizionati da un vizio di origine. Il Difensore civico deriva la propria nomina dal Consiglio provinciale e non da una elezione diretta da parte dei cittadini che si trova successivamente a dover tutelare. Siamo in presenza di un conflitto di interessi latente quanto insidioso, in cui le recriminazioni e le astiose accuse che sono state rivolte al Difensore civico, quando questo ha rivendicato autonomia e indipendenza di ruolo... di qui la richiesta di convocazione, come fosse una parte negligente. Anche per questo il Difensore civico deve avere poteri più incisivi e penetranti. Oltretutto io sono di quelli che dicono: colpirne uno per educarne cento, così come la segretaria comunale del mio comune non è che deve ricevere tre raccomandate e non mi risponde e quando io alla terza metto l'articolo del codice penale 328 alza subito la mattina: "Dottore, cosa vuole?", tanto per essere chiari. Certo, non tutti sono come me, che io ho combattuto in giro per l'Italia e per l'Europa, che non ho niente da chiedere, neanche un permesso di passaggio in bicicletta alle autorità comunali e provinciali.

Finisco. Revisione del ruolo del Difensore civico. Ricordo, se non sbaglio, che comunque solo il 20 per cento del lavoro del Difensore civico riguarda i comuni. Questo, ragazzi, bisogna ad un certo punto anche tenerlo in conto, non è che possiamo ridurre tutto al cittadino per lo sfogo... E' un fatto di democrazia, ma c'è anche tutto il resto della valle, altrimenti allora selezioniamo, eccetera. Non solo, ma la legge dell'82 prevedeva, quando non c'era ancora la Bassanini, il famoso diritto di accesso agli atti, eccetera. Vorrei che qua, fra di noi, si fosse più espliciti su questo fatto. Se uno va in giro in certe valli, da certi sindaci, non solo non fanno neanche cos'è, ma con un modo di fastidio bestiale, anche perché con questo recepimento delle leggi nazionali negli statuti, non si sa se richiamare la legge regionale o la legge provinciale. Io non sono avvocato, ma sono le cose che ho studiato e la mia prima offerta di lavoro era di fare l'assistente, cinquant'anni fa, di diritto pubblico.

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

Questa riunione non deve concludersi con un "volemose bene". Deve essere una riunione dove il cittadino abbia conferma della pienezza dei suoi diritti, certo dei suoi doveri e della loro tutela, però diritti e doveri vanno assieme. Grazie.

DE BATTAGLIA: Grazie, perché il suo intervento era concertato, credo, proprio con la voce anche da parte di un cittadino giustamente appassionato. Non credo che, però, finisca a tarallucci e vino, anche se poi ci aspetta fuori un bicchiere di vino! Questa riunione è stata un check-up sul passato. Il fatto stesso che due rappresentanti della Provincia, della Giunta, del Consiglio, invece di andare via dopo i primi saluti, come di solito accade, siano rimasti qua fino in fondo, dimostra consapevolezza. E' emerso questo grande rispetto dopo le polemiche, le strumentalizzazioni estive verso il Difensore civico e anche la consapevolezza che mica tutte le cose vanno bene. Personalmente l'unica cosa su cui avrei qualche dubbio, come storico appassionato, è l'elezione diretta del Difensore civico, se no dalla pallacorda andiamo dritti in bocca a Saint Just! Quindi lasciamo così. Abbiamo qua Dante davanti, ma se non mettono la colonna... Va bene, grazie.

Sindaco di Pinè.

SINDACO DI PINE': Io mi scuso, sono un sindaco! Mi sento un po'...

DE BATTAGLIA: Non c'è mica da scusarsi!

SINDACO DI PINE': No, mi scuso perché dopo alcuni interventi noi sindaci facciamo sempre queste belle figure! Sono un sindaco che ha ancora degli ideali, che crede ancora, tant'è che ho evidenziato alla dottoressa Borgonovo Re che mi sono sentito molto a disagio questa estate, quando una parola un po' grossa, però almeno così io l'ho avvertita, era stata detta nei confronti degli amministratori. Sono andato personalmente, dopo un mese e mezzo, con tutta tranquillità, per avere un colloquio con la dottoressa, però rivendico anche, e mi si scusi, la convinzione che all'interno di questo Trentino i sindaci, che l'elezione diretta fa degli interpreti della democrazia dei comuni, abbiano un ruolo che sentono proprio e che vivono donando - e la parola mi sembra corretta - il meglio di sé, alle volte sbagliando, come capita al Difensore civico, come capita al giornalista, come capita agli amministratori anche di enti privati.

Io credo che debba esserci da parte di tutti un maggiore rispetto: rispetto degli amministratori nei confronti dei cittadini, rispetto dei dipendenti nei confronti dei cittadini e degli amministratori, rispetto anche da parte ovviamente dei sindaci nei confronti di tutti, perché sappiamo benissimo che la nostra "mission" è

quella di essere garanti in primo luogo delle esigenze dei nostri cittadini. Non mi dilungo oltre, voglio solamente evidenziare due aspetti che secondo me sono particolari.

Un aspetto che secondo me in questi ultimi anni si è avvertito con maggior insistenza è quello che esista una diversità nella qualità dei servizi che viene data ai cittadini, e qui non voglio tornare al vecchio discorso periferia-centro, però è vera. E il cittadino che abita in un contesto diverso da quello della città avverte questa differenza dei servizi che richiede, e molto spesso si rivolge al proprio sindaco, in camera caritatis, e il sindaco in questo senso è come il Difensore civico, anzi, direi che è l'avanguardia del Difensore civico, cioè si trova all'interno del proprio ufficio a sentire queste esigenze e a non essere magari in grado di rispondere, perché manca di risorse economiche, e voi sapete le restrizioni che abbiamo sul bilancio, e molto spesso manca anche di risorse umane all'interno del proprio comune. Se poi, come può capitare, e qui è stato evidenziato anche da qualcun altro, magari le risorse economiche sono scarse e le risorse umane sono non così attente nei confronti degli amministratori a seguire gli indirizzi o a cercare assieme la collaborazione per dare risposte ai cittadini, allora per i sindaci e per gli amministratori diventa veramente difficile.

Io non voglio mettere tutti sullo stesso piano, però credo che la capacità di risposta dipenda da tutti, da chi è in alto e deve per volontà dei cittadini dare indirizzi, ma dipende anche, come qui è stato evidenziato giustamente da Laura Marsini, dall'ultimo dipendente, l'ultimo, mi si consenta solo per fare un esempio, da tutti i dipendenti del comune, che sono l'interfaccia dell'amministrazione. Ricordiamoci che molto spesso il sindaco può e deve intervenire, ma molto spesso l'interfaccia più visibile al cittadino, quella con la quale si rapporta quotidianamente è il dipendente comunale. Qui mi allaccio ad un discorso di Renzo Anderle, dove diceva: "Ciascuno di noi ha dei diritti e dei doveri". I diritti e i doveri degli amministratori pubblici sono sulla bocca di tutti. Molto spesso gli amministratori pubblici devono ricordare proprio ai cittadini che ci sono sì dei diritti, ma ci sono anche dei doveri, e convergo che molto spesso i doveri passano in secondo luogo di fronte agli interessi privati dei cittadini, che chiamano le amministrazioni anche a intervenire su questioni che sono di diritto privato e che riguardano cittadino o contro-cittadino che magari si vede torteggiato perché l'amministrazione comunale non ha ben definito un confine.

Io credo che giusti siano i richiami che vengono fatti nei confronti delle amministrazioni, ma chiedo anche che venga dato il giusto peso alle amministrazioni e venga riservato un rispetto quanto meno a chi all'interno dell'amministrazione cerca di portare avanti con dignità, sbagliando molto spesso, un

*Consiglio della Provincia autonoma di Trento**XIII Legislatura***Il cittadino, il Comune, il Difensore civico****convegno del 2 dicembre 2006**

ruolo che non è molto semplice, che è anche quello del sindaco.

DE BATTAGLIA: Grazie. Lei apre anche uno squarcio, credo su sollecitazione della polemica estiva che c'è stata, sulla provocazione, perché quando lei parla di servizi, è vero, però qui siamo al confine poi anche con la politica, insomma. Forse andrebbe fatto presente all'amministrazione provinciale l'impovertimento dei comuni per effetto di questa precarietà, e anche forse l'impossibilità di fare la politica laddove la maggior parte delle risorse vanno, per esempio, soltanto sulle strade o sui collegamenti, invece che andare su queste altre esigenze che emergono. Credo che dal dibattito di oggi emerga molto forte come il bene pubblico non sia la somma degli interessi di un elettorato comunale. Questo è vero che è difficile per i sindaci, ma, insomma, devono fare la loro parte per farlo capire.

Altri sindaci? Penasa.

PENASA: Buongiorno a tutti. Io ringrazio per la possibilità di intervento. Ritengo molto utile il dibattito. Dopo la polemica estiva sul Difensore civico, al quale evidentemente ho sempre fortemente creduto, secondo me è un grosso presidio di democrazia all'interno di una autonomia compiuta come la nostra, non vorrei che questa polemica fosse sollevata per metterla in discussione invece un'istituzione così importante, della quale dobbiamo semplicemente, a mio avviso, difendere assolutamente l'autonomia e la libertà di azione perché questo veramente vuol dire rispetto dei cittadini.

L'unica questione sulla quale io in un primo momento sono rimasta molto perplessa è stata questa diversificazione tra il comune grande e il comune piccolo, perché sembrava quasi, da questa prima analisi, che il comune piccolo di fatto fosse "meno gestito bene" che il comune grande. Anche questo, però, come tutte le cose, porta un elemento positivo nonostante quella che, forse da una prima lettura, appare un elemento di negatività. A mio avviso, infatti, il presidio territoriale dato dal comune, quindi una perfetta identificazione del cittadino con la propria amministrazione, fa sì nel male, diciamo, per certi aspetti, di identificare immediatamente qual è l'origine del problema. Faccio un esempio molto semplice. Noi arriviamo a Trento e troviamo i parcheggi blu: nessuno andrebbe, penso, dal sindaco a fare una protesta. Se nel nostro comune qualcuno scende dalla macchina e la mattina si trova i parcheggi blu, credo che il pomeriggio possiamo rimanere in ufficio per quindici giorni perché verrebbero tutti a protestare. Questa è la differenza evidentemente di immediatezza del rapporto che il cittadino ha con la propria amministrazione in un comune piccolo. E', secondo me, positivo, vuol dire che comunque c'è ancora un grande rapporto tra le persone e la politica di gestione di

quel territorio.

Il secondo aspetto: io concordo con il collega sindaco di Pinè sulla disponibilità della risorsa. Infatti ancorché oggi perequazione fra i comuni grandi e comuni piccoli non esiste, e questo porta poi con sé evidentemente una notevole differenza fra i servizi che si possono garantire a determinati cittadini o non si possono garantire; questa è un'altra questione.

La terza dice proprio la differenza dei diritti dei piccoli comuni periferici o dei cittadini che vivono evidentemente in città. Pensiamo solo alla differenza di entrare in rapporto di conflitto fra cittadini che abitano in periferia, quindi titolari di proprietà, di edifici, di pertinenze, di ponti e quant'altro, quando realizziamo un'opera pubblica, o invece la quasi impossibilità di entrare in così tanti rapporti con chi vive magari in un condominio, che è titolare o proprietario di un appartamento, ma evidentemente non ha così tanta titolarità di diritto proprio da poter più frequentemente entrare in conflitto con l'amministrazione. Questo è un dato importante, perché dice anche quanta differenza ci sia sul cittadino che vive un determinato contesto o in un altro. Entrambi hanno diritto di essere tutelati, ma è evidente che i primi entrano in conflitto, diciamo, molto più facilmente che altri nel momento in cui l'amministrazione si muove per qualche attività.

Credo che queste siano riflessioni importanti, non già di dire se l'istituzione del Difensore civico va mantenuta o meno, cioè, a mio avviso va assolutamente mantenuta; vanno eventualmente apportati questi correttivi per meglio interpretare interessi diversi, portatori di interessi diversi, che si relazionano con amministrazioni che purtroppo si trovano molte volte ad avere, invece, delle risposte che sono inadeguate, perché sono, diciamo, realizzate... anche la legislazione tiene poco conto di queste diversità, così come le risorse. Questi credo siano aspetti molto importanti.

Poi mi permetta, assessore Bressanini, quando lei dice che il Difensore civico deve valutare il buon comportamento dell'amministrazione pubblica nei confronti del cittadino, io dico da sindaco che vorremmo avere anche noi un Difensore civico del buon comportamento della Provincia nei confronti dei comuni!

DE BATTAGLIA: Grazie. Prego Viganò.

INTERVENTO: Questo ci può stare, mi pare una sollecitazione non...

VIGANO': Qui non si tratta di attribuire responsabilità ad una parte o all'altra, al cittadino, agli amministratori, al Difensore civico. Io non ho dubbi che ci siano ancora in circolazione molti amministratori con ideali importanti, però ho la netta sensazione che il profilo generale della politica da parecchi anni a questa parte sia molto basso. E' questa la responsabilità che