

3.2. PARTECIPAZIONE AL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

Questione relativa al diniego del diritto di accesso in materia di procedura ad evidenza pubblica.

Problematiche emerse, modalità di intervento e risultati conseguiti

Con esposto scritto, un cittadino chiedeva l'intervento dell'Ufficio del Difensore civico regionale perché riesaminasse il diniego di accesso opposto da un ente locale.

La legge 241/1990 e successive modifiche ed integrazioni, prevede e disciplina, agli artt. 22 e ss., il diritto di accesso alla documentazione amministrativa.

Premesso che il diritto di accesso ha, secondo giurisprudenza ormai consolidata, autonoma natura di diritto soggettivo, è necessario ricordare che l'istituto è finalizzato all'attuazione dei principi costituzionali di imparzialità e buon andamento dell'azione amministrativa.

In particolare, con l'art. 25 della L. 241/1990 e s.m.i. è stata attribuita al Difensore civico regionale, in alternativa al ricorso giurisdizionale dinanzi al T.A.R., la competenza a ricevere richieste di riesame nelle ipotesi in cui l'amministrazione abbia rifiutato espressamente o tacitamente la richiesta di accesso. Il Difensore civico ha il compito di valutare la legittimità o l'illegittimità del rifiuto.

Ne consegue che la facoltà di presentare reclamo al Difensore civico regionale si presenta come strumento alternativo al ricorso giurisdizionale e al contempo quale possibile strumento di deflazione del contenzioso nella materia dell'accesso.

Nella fattispecie in questione, il cittadino si era rivolto all'Ufficio del Difensore Civico in quanto alla sua richiesta di accesso, relativa ad una procedura ad evidenza pubblica indetta dal Comune, era seguito il silenzio

protratto per oltre trenta giorni, fatto a cui la legge equipara il rifiuto espresso.

L'Ufficio del Difensore Civico aveva proceduto chiedendo al Comune di essere informato sulle motivazioni che non avevano consentito l'accesso.

Il Comune rispondeva per tramite di uno Studio legale appositamente incaricato, comunicando che l'ente non poteva farsi carico di tutte le richieste di accesso per carenza di personale e che, inoltre, la richiesta in questione non era motivata, come invece richiesto dalla stessa legge 241/1990.

L'Ufficio del Difensore Civico predisponeva ulteriore lettera inviata sia al Comune sia al cittadino, in cui precisava che l'eventuale carenza di organico non esime in alcun modo l'ente pubblico dallo svolgere le attività istituzionali con le modalità e nei termini previsti dall'ordinamento giuridico. Inoltre, la richiesta di accesso risultava debitamente motivata dal cittadino, contrariamente a quanto affermato nella lettera dello Studio legale.

Pertanto, valutato come illegittimo il diniego opposto all'istanza, l'Ufficio invitava il Comune a consentire l'accesso a tutti i documenti richiesti dal cittadino. In tal modo il cittadino è stato messo nella condizione di far valere i propri diritti nelle competenti sedi giurisdizionali, rendendo chiari i termini della vicenda.

3.3 TERRITORIO E AMBIENTE

Intervento del Difensore Civico in ordine al rispetto della normativa in materia di prevenzione incendi e distanze di sicurezza in presenza di deposito di carburante ubicato in prossimità di unità abitativa

Problematiche emerse

Anche nel corso del 2009 le problematiche concernenti i disagi, provocati dalla presenza di industrie ed impianti insalubri o ad alto rischio ubicati nelle vicinanze di insediamenti abitativi, hanno costituito oggetto di interesse da parte dell'Ufficio.

Nell'esaminare tali questioni, l'Ufficio ha potuto rilevare come esse presentino molteplici aspetti: dalla questione di conformità normativa ed urbanistica della localizzazione dell'impresa o dell'impianto, ai rischi per l'incolumità delle persone e alla conseguente necessità dell'adozione di misure atte a preservare l'ambiente, il paesaggio e la salute di coloro che vivono nella zona.

Modalità di intervento, rimedi suggeriti e risultati conseguiti

Nello specifico, l'Ufficio è intervenuto in un caso concernente l'installazione di una cisterna contenente carburante per autotrazione nei pressi di una unità abitativa. A tale proposito il cittadino interessato, residente nell'area adiacente, ha segnalato i rischi a persone e cose, derivanti dall'ubicazione del suddetto impianto, e ha richiesto che venissero fornite informazioni in ordine alla sussistenza dei necessari atti autorizzativi, nonché al rispetto della normativa in materia di prevenzione incendi e distanze di sicurezza.

Gli impianti di distribuzione di carburanti sono disciplinati dalle norme di cui al D.M. 31/07/1934, che riguardano l'installazione dei serbatoi (capacità, profondità d'interramento, distanze, cassa di contenimento, ecc...), le "colonnine" distributrici e l'esercizio degli impianti medesimi. Le regole tecniche di prevenzione incendi per l'installazione e l'esercizio di depositi di gasolio per autotrazione ad uso privato sono contenute nel D.M. 12/09/2003.

Ciò premesso, valutata la fondatezza del reclamo ed esaminata la succitata normativa, l'Ufficio ha provveduto a chiedere immediatamente chiarimenti all'Amministrazione comunale in ordine alla segnalazione del cittadino.

A seguito dell'intervento del Difensore Civico, l'Ufficio Tecnico Comunale ha effettuato un sopralluogo, da cui è risultato che il serbatoio ad uso deposito carburante non era conforme alle norme tecniche di settore. Ulteriori verifiche effettuate dall'Amministrazione comunale hanno evidenziato che il titolo abilitativo per la realizzazione dell'opera non risultava operante in quanto mancante della documentazione essenziale prevista dalla legge.

A seguito di successivo sopralluogo effettuato dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, per verificare le condizioni di sicurezza del suddetto serbatoio di gasolio, si è rilevata l'assenza dei requisiti di installazione previsti dal D.M. 31/07/1934 e dal D.M. 19/03/1990, nonché la difformità completa rispetto a quanto prescritto dal parere di conformità precedentemente rilasciato dallo stesso Comando dei Vigili del Fuoco, con conseguente rischio per l'incolumità delle persone.

Pertanto, alla luce degli esiti delle suddette verifiche, il Comune ha comunicato al Difensore Civico di aver richiesto l'annullamento della pratica di denuncia di inizio attività e di avere disposto, con ordinanza contingibile ed urgente, l'immediata rimozione del serbatoio mobile di gasolio per autotrazione, nonché lo smaltimento del gasolio presso ditta autorizzata.

In conclusione, si evidenzia che, nei casi quali quello sopra descritto, l'attività svolta dall'Ufficio del Difensore Civico regionale è stata soprattutto finalizzata a sollecitare le Amministrazioni competenti a provvedere con urgenza e a verificare il puntuale rispetto della normativa in materia di sicurezza, quando si tratti di opere potenzialmente dotate di un forte impatto sull'ambiente e sulla salute dei cittadini.

Interventi in materia di inquinamento elettromagnetico

Problematiche emerse

E' proseguita anche nel corso del 2009 l'attività della Difesa Civica regionale finalizzata ad individuare concrete soluzioni sotto il profilo della tutela della salute dei cittadini, con particolare riguardo ai pericoli derivanti alla salute per l'esposizione prolungata ai campi elettromagnetici.

In tale ambito ha assunto particolare rilievo, nel corso del corrente anno, la grave situazione venutasi a creare in seguito all'installazione, circa tre anni fa, di decine di parabole per la trasmissione via satellite in banda larga, installate all'interno del Teleporto di Via Centallo a Torino nelle immediate vicinanze delle zone residenziali (8-10 metri).

L'intervento della Difesa Civica è stato sollecitato dall'exasperazione degli abitanti che, costituitisi in Comitato, hanno lamentato vari disturbi sanitari, tra i quali mal di testa, nausea, giramenti di testa, insonnia, stati depressivi, più in generale, grave preoccupazione per timore di gravi malattie.

Modalità di intervento e risultati conseguiti

Tali fenomeni sono stati peraltro registrati da un'indagine epidemiologica che, su istanza di questa Difesa Civica, è stata condotta sui residenti dal Servizio di Igiene e Sanità Pubblica dell'ASL Torino 1 e dal Centro regionale per l'Epidemiologia Ambientale dell'Arpa Piemonte, dalla quale è emerso uno stato di sofferenza diffusa percepita dalla popolazione, rispondente alla definizione di Patologia Ambientale Idiomatica, che probabilmente sconfinava, in molti soggetti, verso stati di depressione reattiva.

In seguito a tali risultanze, i suddetti Servizi hanno proposto l'esecuzione di alcuni interventi mirati a ridurre il disagio presente nell'area, nell'ottica di un contributo volto a sostanziare la più ampia garanzia di non superamento dei limiti di esposizione, in attesa dell'intervento di spostamento del Teleporto in altra zona lontana da insediamenti abitativi e lavorativi.

Tali proposte sono state in seguito recepite anche dalla Direzione Regionale alla Sanità della Regione Piemonte, la quale ha provveduto ad indirizzare specifiche richieste rispettivamente al Comune di Torino, all'ARPA e all'ASL TO, nell'ambito dei settori di rispettiva competenza.

In particolare, tra le misure proposte, sono state individuate l'installazione di una barriera metallica con scarico a terra in grado di non consentire la trasmissione di alcun segnale nelle zone prospicienti il Teleporto e con funzione di schermo verso le abitazioni limitrofe, il monitoraggio in continuo dell'orientamento delle parabole nonché il supporto clinico e psicologico a tutti i residenti che ne manifestino la richiesta, da parte delle strutture pubbliche competenti sul territorio.

Sebbene la vicenda rappresentata sia ad oggi ancora in "itinere", va comunque sottolineato che l'intervento di questa Difesa Civica è stato particolarmente incisivo nel contribuire a sollecitare e soprattutto far "colloquiare" i vari soggetti istituzionali coinvolti nella vicenda, affinché i rispettivi ambiti di competenza e specificità venissero convogliati in un

intervento costruttivo a favore della popolazione e non si disperdessero, come troppo spesso purtroppo accade, nei meandri della burocrazia.

Rimedi suggeriti

L'aumento dell'esposizione agli effetti dei campi elettromagnetici suscita sempre più preoccupazione nei cittadini, i quali si aspettano risposte adeguate da parte delle amministrazioni.

In particolare i cittadini non si sentono sufficientemente tutelati dagli strumenti legislativi, siano essi nazionali che regionali, sia per quanto riguarda gli aspetti concernenti i limiti alle esposizioni, che sono ritenuti eccessivamente alti, che per quanto concerne la distanza degli insediamenti dalle abitazioni. In tal senso sarebbe forse auspicabile una rivisitazione, da parte del legislatore nazionale e locale, di tutta la normativa in materia di esposizione ai campi elettromagnetici, che tenga conto anche delle posizioni scientifiche che raccomandano la minimizzazione dei limiti di esposizione alle onde elettromagnetiche.

Un secondo profilo di criticità concerne poi le modalità di insediamento delle strutture, che troppo spesso vengono collocate in prossimità di zone residenziali, senza una preventiva consultazione della popolazione interessata, né una adeguata informazione in merito al manufatto in questione. Tutto ciò non fa che accrescere, da parte dei cittadini, il convincimento di essere esclusi dai processi decisionali che li riguardano in prima persona, e di pagare, in termini di salute, le conseguenze di determinazioni assunte in contesti a cui è stata loro preclusa la partecipazione.

Un ulteriore elemento di tutta evidenza, a manufatto installato, è la molteplicità di soggetti istituzionali coinvolti, nonché la complessità nel definire i confini e gli ambiti di rispettiva competenza. Tutto ciò, che è già di per sé fonte di notevole confusione, crea difficoltà soprattutto a quei cittadini che non sono in genere avvezzi a muoversi nei labirinti delle

pubbliche amministrazioni e che, trovandosi pertanto sprovvisti di strumenti idonei a rinvenire il "bandolo della matassa", troppo spesso desistono dal portare avanti le loro pur legittime istanze.

Per quanto una prima risposta da parte delle amministrazioni locali potrebbe essere quella di installare, dove praticabile, tali manufatti il più lontano possibile dalle abitazioni, sarebbe comunque utile, da parte dell'Ente pubblico, uno sforzo diretto in modo particolare al coinvolgimento dei cittadini interessati, attraverso l'apertura di tavoli di confronto e l'effettiva partecipazione al procedimento.

Inoltre, in tal senso, potrebbe ravvisarsi proficuo un impegno, da parte delle amministrazioni, a definire nella maniera più chiara e trasparente possibile le proprie prerogative e ambiti di attribuzione, anche al fine di evitare ciò che i cittadini, esasperati, definiscono "il balletto delle competenze".

Interventi in materia di emissioni acustiche e di fumi e odori

Problematiche emerse

La questione della compatibilità ambientale è stata altresì analizzata nell'ambito delle forti immissioni di fumi e odori, nonché rumori provocati dalla realizzazione di un festival musicale presso il parco della Pellerina durante la stagione estiva.

In questo caso l'organizzazione pubblica di spettacoli ed intrattenimenti, provocando gravi fastidi e disagi alla popolazione residente sulle aree limitrofe a quelle prescelte per l'evento, ha fatto emergere l'esistenza di un interesse da tutelare che superava la dimensione meramente privatistica della proprietà privata e della libera iniziativa economica.

Tale ambito, infatti, deve essere comunque governato dal rispetto di regole poste a tutela di interessi giuridici generali ed in special modo di quelle relative al rispetto delle norme igienico-sanitarie concernenti l'organizzazione dell'evento.

In questo modo, l'organizzazione del suddetto festival musicale, con tutte le iniziative commerciali e musicali ad esso inerenti, ha costituito oggetto di reclamo all'Ufficio da parte di numerosi cittadini e di richiesta di intervento presso le autorità competenti.

In particolare, i cittadini oltre a lamentare il disagio derivante dalle immissioni di rumori, fumi ed odori evidenziavano la difficoltà di individuare gli organismi competenti alla soluzione del problema e quindi l'impossibilità di ottenere risposte concrete e definitive alla questione prospettata.

Modalità di intervento e risultati conseguiti

Il Difensore civico è quindi intervenuto portando a conoscenza dell'Agenzia Regionale per il Piemonte (ARPA), della Azienda Sanitaria Locale e del Comune di Torino la questione lamentata, mettendo in rilievo la necessità di definire, sulla base della normativa vigente, i compiti di vigilanza e di controllo rispetto all'organizzazione dell'evento musicale; risultando infatti prioritario e fondamentale risalire, attraverso definizioni precise ed univoche, all'ambito delle competenze spettanti a ciascuna struttura.

Lo svolgimento dell'intervento del Difensore civico ha quindi stimolato un'attività di coordinamento in quanto modalità a cui l'azione amministrativa deve uniformarsi anche per una maggiore efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nella vigilanza sullo svolgimento di eventi, per evitare che essi possano recare pregiudizio alla collettività già presente sull'area individuata.

Di conseguenza, il Difensore civico, proprio al fine di sollecitare tale definizione, è intervenuto presso gli uffici della Sanità regionale e dell'Azienda sanitaria locale competente, i quali nonostante alcune iniziali contraddittorie risposte, hanno fornito i necessari chiarimenti e la competenza in materia è stata riferita alle strutture comunali nell'ambito del procedimento di localizzazione dei siti idonei a manifestazioni temporanee.

3.4 FINANZE E TRIBUTI

Problematiche inerenti al beneficio dell'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica regionale, nell'ambito degli "ecoincentivi" previsti dalla legge finanziaria 2007

Problematiche emerse

Anche nell'anno appena trascorso numerosi cittadini si sono rivolti all'Ufficio della Difesa civica regionale esponendo problematiche riguardanti la tassa automobilistica regionale.

Particolare rilievo hanno assunto questioni inerenti all'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica, così come disposta dall'art.1, comma 226 della l.27.12.2006, n.296 (legge finanziaria 2007) quale "ecoincentivo" alla sostituzione, tramite la demolizione, di autovetture ed autoveicolo per il trasporto promiscuo immatricolati come "euro 0" o "euro 1", con autovetture nuove immatricolate come "euro 4" o "euro 5" .

A titolo esemplificativo si evidenzia la vicenda di un cittadino che, avendo acquistato, vigente la predetta norma di legge, un autoveicolo immatricolato come "euro 4", contestualmente provvedendo alla consegna per demolizione di un autoveicolo non ecologico, parimenti a lui intestato, si vedeva recapitare, dopo circa un anno e mezzo dall'acquisto della autovettura "euro 4", da parte del competente Settore regionale, un "preavviso di accertamento di violazione tributaria" per la mancata corresponsione della prima annualità della tassa automobilistica regionale relativa a detta nuova autovettura.

Il cittadino provvedeva quindi a formulare specifiche osservazioni in relazione al preavviso di accertamento, trasmettendo alla competente struttura regionale la prevista scheda allegata al preavviso, corredata dalla necessaria documentazione.

Perveniva, quindi, all'esponente una nota di riscontro in cui il Dirigente del Settore regionale confermava il mancato riconoscimento dell'esenzione, genericamente riferendo che l'autoveicolo in questione non risultava inserito nell'elenco dei beneficiari dell'esenzione, elenco costituito in base ai dati dei veicoli che potevano usufruire delle agevolazioni per eco-incentivi e dei loro intestatari. I dati individuati dagli Uffici Provinciali del Pubblico Registro Automobilistico venivano successivamente inviati in elenco dal P.R.A. nazionale al Ministero delle Finanze; tali elenchi dopo la validazione venivano infine trasmessi alle Regioni.

Modalità di intervento, rimedi suggeriti e risultati conseguiti

Il Difensore civico, pertanto, così come per altri casi simili provvedeva a svolgere il proprio intervento richiedendo delucidazioni, oltre che alle competenti sedi provinciali del P.R.A., anche e soprattutto al competente Settore regionale.

In particolare, al Dirigente di quest'ultima struttura veniva evidenziato che, alla luce di quanto disposto dall'art.7 della l.27/07/00, n.212 "Statuto del contribuente", "gli atti dell'amministrazione finanziaria sono motivati secondo quanto prescritto dall'art.3 della legge 7 agosto 1990, n.241, concernente la motivazione dei provvedimenti amministrativi, indicando i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione...".

Nei casi sopra prospettati, riguardanti la mancata ammissione agli eco-incentivi, gli atti di accertamento per mancato pagamento della tassa automobilistica, quindi, non potevano prescindere dall'esplicitare le ragioni di fatto e di diritto che avevano condotto l'ente impositore ad escludere il contribuente dal beneficio dell'esenzione.

Conseguentemente, il Responsabile del competente Settore regionale, preso atto delle osservazioni formulate dal Difensore civico

regionale, provvedeva a richiedere alla competente struttura del Ministero dell'Economia e delle Finanze di fornire le motivazioni della mancata concessione dell'esenzione per "ecoincentivi" per il caso sopra descritto e per gli altri casi evidenziati da questo Ufficio; tutto ciò "al fine di poter motivare adeguatamente i provvedimenti accertativi emessi dall'ente impositore" (così come espressamente sottolineato dal Dirigente del Settore regionale).

Perveniva, infine, una nota di riscontro mediante la quale il Responsabile del Settore regionale competente, precisando di aver acquisito i dati richiesti al Ministero, comunicava l'avvenuto annullamento di alcuni provvedimenti accertativi in riferimento ai quali il Difensore civico regionale aveva svolto il proprio intervento, tra i quali era ricompreso l'avviso di accertamento notificato al predetto cittadino.

Dagli interventi svolti dall'Ufficio della Difesa civica regionale in ordine a questioni inerenti all'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica prevista quale "eco-incentivo", che pur hanno condotto alla definizione delle problematiche sollevate dai cittadini, sono emerse ancora una volta presumibili difficoltà da parte delle competenti strutture regionali nella gestione dei dati necessari per l'accertamento delle eventuali violazioni tributarie in materia di tassa automobilistica.

Tali difficoltà parrebbero derivare dalla complessità dell'articolazione dei flussi informativi che pervengono alla banca dati regionale attraverso le competenti strutture del Ministero dell'Economia e delle Finanze; flussi informativi che riguardano dati a loro volta provenienti dagli Uffici del Pubblico Registro Automobilistico.

Pertanto, tenuto conto della qualificazione della tassa automobilistica quale tributo regionale proprio, risulta presumibilmente necessaria l'adozione da parte dell'Amministrazione regionale (quale ente impositore), di concerto con l'Amministrazione statale, di misure organizzative rivolte ad implementare un efficace raccordo tra i sistemi tributari regionali e statali.

Problematiche conseguenti ai rapporti tra cittadini ed uffici finanziari statali presenti nell'ambito territoriale regionale

Problematiche emerse, modalità di intervento e rimedi suggeriti

All'Ufficio della Difesa civica regionale sono pervenute anche nell'anno 2009 esposti di cittadini inerenti ad accertamenti tributari notificati dalle competenti sedi dell'Agenzia delle Entrate.

Per quanto riguarda uno specifico caso concernente un avviso di liquidazione di imposta di registro e irrogazione delle relative sanzioni, il Difensore civico regionale, accertato che il cittadino non intendeva ricorrere alle competenti sedi giurisdizionali (avendo, tra l'altro, già corrisposto la somma richiesta mediante l'avviso), tenuto conto delle funzioni attribuitegli dall'art.16 della legge 127/97 nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, svolgeva uno specifico intervento verso la competente sede dell'Agenzia delle Entrate, volto soprattutto a chiarire le ragioni di fatto e di diritto che avevano motivato l'accertamento sopra indicato.

Tutto ciò sottoponendo all'attenzione degli uffici finanziari un'analisi quanto più completa della situazione contrattuale oggetto dell'accertamento tributario, integrata da una completa indicazione dei versamenti effettuati dall'esponente a titolo di imposta di registro, nonché della loro presumibile imputazione alla registrazione dei diversi contratti di locazione succedutisi nel tempo e riguardanti un medesimo immobile.

L'invio di tale dettagliata analisi da parte del Difensore civico, di fatto, sollecitava l'amministrazione finanziaria ad un riesame complessivo della posizione tributaria del cittadino. Riesame che conduceva l'Agenzia delle Entrate ad annullare in autotutela l'avviso di liquidazione ed a disporre il rimborso di quanto già versato dal cittadino a seguito dell'avviso stesso. Da tale vicenda emergono, pur tenendo conto delle possibilità di ricorso alle competenti sedi giurisdizionali, aspetti di difficoltà nel rapporto

tra contribuenti e amministrazione finanziaria (anche dovuti alla complessità della materia tributaria) che talora ostacolano una corretta individuazione da parte dell'Amministrazione finanziaria, degli elementi di fatto e di diritto costitutivi dell'obbligazione tributaria. Risulterebbe quindi utile in tal senso il potenziamento da parte dell'Amministrazione finanziaria delle strutture informative a cui i contribuenti destinatari di accertamenti tributari possono direttamente rivolgersi.

Tutto ciò consentendo ai contribuenti di poter agevolmente rappresentare le loro ragioni a personale qualificato (anche producendo documentazione e promuovendo un riesame dell'atto di accertamento) pur senza essere in possesso di specifiche conoscenze in materia tributaria.

3.5 PUBBLICO IMPIEGO

Questione relativa a concorso pubblico indetto da un ordine professionale

Problematiche emerse e modalità di intervento

E' stato portato all'attenzione dell'Ufficio il caso di un Ordine professionale, che rientra nella categoria degli enti pubblici associativi, il quale aveva indetto un concorso pubblico, per esami, per il reclutamento di un impiegato amministrativo.

Il bando era stato pubblicato anche sul sito internet dell'Ordine. Secondo il disposto del bando, che stabiliva precise modalità di presentazione delle domande di partecipazione da parte degli interessati, i candidati, ai quali non fosse stata comunicata l'esclusione, erano ammessi alle prove di esame.

L'esponente ha reso noto di aver presentato la propria domanda di partecipazione, allegando, come richiesto, il proprio curriculum vitae. Decorso un certo periodo di tempo, il cittadino viene *aliunde* a conoscenza del fatto che di lì a poco sarebbero state espletate le prove previste dal bando, senza avere ricevuto al riguardo

formale comunicazione della data delle prove, ovvero della mancata ammissione alle stesse.

Il Difensore civico, il cui intervento è stato richiesto dal cittadino, si è attivato chiedendo all'Ordine professionale delucidazioni sui motivi per cui non era stata fornita al cittadino la prevista informativa sulla data di espletamento della prova di esame. Considerato che il bando di concorso è *lex specialis* per la P.A. precedente e, in quanto tale, vincola l'amministrazione che l'ha emanato a conformarsi a quanto in esso stabilito, l'eventuale violazione delle disposizioni previste nel bando può portare, ricorrendone i presupposti di legge, anche all'annullamento dell'intera procedura.

Nonostante i solleciti, l'Ordine non ha ancora dato riscontro alla richiesta di chiarimenti del Difensore civico, il quale ha proceduto, ai sensi degli artt. 4, 7 e 10 della l. r. 50/1981, alla fissazione di termini perentori entro i quali l'Ordine deve fornire un riscontro motivato, a pena di segnalazione dell'omissione di atti d'ufficio all'Autorità Giudiziaria.

3.6 TRASPORTO FERROVIARIO LOCALE

Problematiche emerse, modalità di intervento e rimedi suggeriti

Il Difensore civico della Regione Piemonte, a seguito di segnalazioni di cittadini e di notizie di stampa sempre più numerose negli ultimi mesi del trascorso anno 2009, riguardanti crescenti criticità evidenziate nel servizio di trasporto ferroviario locale, è intervenuto al fine di contribuire alla concreta risoluzione dei problemi degli utenti .

Le notizie risultavano frammentarie, in quanto le segnalazioni dei cittadini si riferivano a singoli episodi; pertanto l'attività del Difensore civico è stata finalizzata in primo luogo a realizzare una panoramica complessiva di tutti i problemi.

Momento iniziale dell'indagine svolta dall'Ufficio della Difesa civica regionale è stato l'elaborazione di un'analisi compiuta, seppur nella

necessità di un tempestivo intervento, dei disservizi lamentati dagli utenti, alla luce degli obblighi comunitari e di diritto interno gravanti sull'Ente Regione e sul concessionario del servizio.

Raccogliendo materiale da una pluralità di fonti, ovvero dalla stampa periodica, da notiziari televisivi, da racconti degli utenti, (ivi compresi gli stessi funzionari dell'Ufficio fruitori del servizio) e ulteriormente da rappresentanti di comitati spontanei di cittadini costituitisi sul territorio, è stato formato un "dossier" che si arricchisce di continuo di nuovi fatti ed episodi rivelatori di disfunzioni lesive di diritti, in particolare delle fasce meno protette della popolazione, *maxime* le persone diversamente abili e gli anziani.

I problemi sono stati riassunti come segue:

- a) ritardi e compatibilità degli orari, in specie con le esigenze di lavoro e di studio dei pendolari;
- b) problematiche relative a recenti aumenti tariffari (trasparenza, adeguatezza e correttezza della determinazione degli stessi) e al rinnovo degli abbonamenti (le cui precedenti condizioni di favore per i pendolari non sono state prorogate);
- c) problematiche riferite alla sicurezza dei convogli, delle linee e del materiale infrastrutturale ovvero rotabile, alle condizioni strutturali del servizio, nonché all'igiene dei convogli;
- d) problematiche relative al sovraffollamento (overbooking) e all'ordine pubblico che ne derivano;
- e) problema dei rimborsi derivanti dai ritardi;
- f) garanzia dell'effettività dell'assolvimento dell'obbligo di servizio pubblico.

Richiamandosi alla complessa ed articolata normativa di riferimento, l'Ufficio ha richiesto chiarimenti documentati e motivati all'Assessorato Trasporti della Regione Piemonte, al gestore del trasporto ferroviario - Trenitalia S.p.A. - , al gestore delle infrastrutture