

del servizio – RFI S.p.A. -, all’Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e al Prefetto di Torino (per quanto concerne l’ordine pubblico), enucleando numerosi nodi problematici, ovvero, tra gli altri: la regolamentazione contrattuale dei rapporti negoziali riferite al servizio di pubblico trasporto ferroviario, l’adeguamento del sistema del trasporto ferroviario al vigente Regolamento CE 23/10/2007 n.1307/2007, i criteri di determinazione degli incrementi tariffari applicati alla clientela, i tempi e modi di adeguamento del servizio erogato in modo tale da renderlo compatibile con il normale orario di lavoro o di studio degli utenti, i problemi di sovraffollamento dei convogli, l’obsolescenza del materiale ferroviario e lo stato di abbandono di numerose stazioni ferroviarie ed i conseguenti riflessi di ordine pubblico, la sicurezza dei convogli e delle linee con riferimento alle vigenti normative nazionali, comunitarie ed internazionali.

Il predetto intervento, che tiene conto del quadro normativo e dell’intreccio di competenze relativo al servizio di trasporto ferroviario ma anche dei limiti che l’attuale normativa pone all’attività della Difesa civica, nel senso dell’assenza di coercitività, è stato caratterizzato da un metodo rivolto innanzitutto a provocare il dialogo tra i diversi soggetti coinvolti e in definitiva l’amichevole composizione del complesso di conflitti , anche potenziali, nascenti dalle condizioni del trasporto ferroviario locale.

Il Difensore civico si è messo a disposizione per svolgere un’opera di mediazione, consentendo ai diversi uffici interessati di interagire tra di loro senza frapporre barriere, nella direzione degli interessi dell’utenza e per un corretto funzionamento del servizio a costi equi .

L’Ufficio del Difensore civico ha cercato di praticare un metodo operativo che, nell’utilizzare i poteri attribuitigli dalla normativa, concorra a sviluppare e realizzare un processo spontaneo, nella direzione della risoluzione concreta dei problemi, nel contempo valorizzando terzietà, autorevolezza e efficacia dell’attività intrapresa,

quale garanzia della trasparenza dell'azione amministrativa e dei pubblici uffici.

In questi giorni, è da ultimo sopraggiunta una comunicazione della Direzione regionale piemontese Trasporti e dell'Assessore regionale Trasporti che comunicano, tra altro, la disponibilità a partecipare ad un incontro con gli altri interlocutori, coordinato dal Difensore civico.

Tale evento consente di ipotizzare che anche gli altri interlocutori si rendano disponibili in tal senso, realizzando la funzione terza "mediatoria" dell'attività di difesa civica. Rendere pubbliche le posizioni dei soggetti coinvolti e la discussione attorno al tavolo di confronto che il Difensore civico ha proposto, potrà favorire trasparenza, effettività ed equità, nell'interesse generale, dei modi di espressione e di auspicata composizione dei conflitti in essere e in definitiva potrà contribuire a realizzare l'interesse dei cittadini al buon andamento della pubblica amministrazione.

Si tratta di modalità innovative per il nostro costume interno, in linea con la stessa natura della Difesa civica e la sua cultura, intese a stimolare la cooperazione degli uffici pubblici e la partecipazione dei cittadini alla vicenda pubblica. Tutto questo potrà rappresentare una conquista di "civiltà", nel rapporto tra cittadini e amministrazione.

3.7 ALTRE MATERIE

In questa area tematica sono state inserite le richieste di intervento (n. 23) che, per il tipo di problematiche presentate, non è stato possibile ascrivere alle altre aree. Si è trattato, in definitiva, di problematiche individuali, che tuttavia hanno avuto un certo impatto per quanto concerne l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza dell'attività amministrativa.

A titolo esemplificativo si evidenziano alcuni dei casi trattati:

- › Inserimento in rete di immagini riguardanti pronto soccorso ospedaliero;
- › Problemi derivanti da dichiarazione di successione;
- › Questioni inerenti a contratto di locazione;
- › Riconoscimento d'asilo politico;
- › Autorizzazione all'apertura di agenzia di intermediazione tra privati di oggetti usati;
- › Mancata risposta ad istanza presentata da cittadino relativamente a ricostruzione di albero genealogico;
- › Mancato riscontro a reclamo concernente disservizi di compagnia aerea.

PAGINA BIANCA

Sezione III

Analisi degli interventi. Statistiche e Cronologia

STATISTICHE - 2009

TABELLA 1 - Richieste di intervento pervenute negli anni 2007-2009 e relativo stato delle pratiche

ANNO	N° interventi	Definiti al 31.12.2009	In istruttoria all'1.1.2010
2007	727	727	0
2008	764	760	4
2009	690	572	118

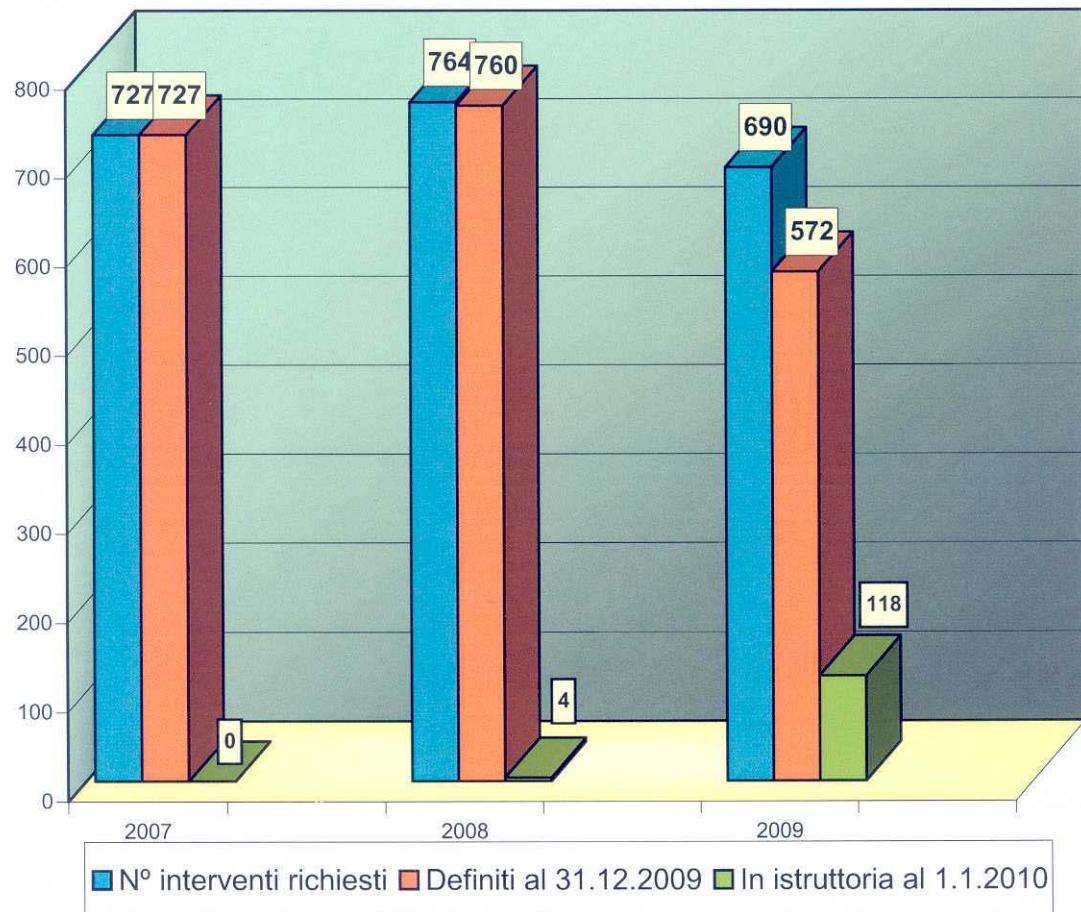
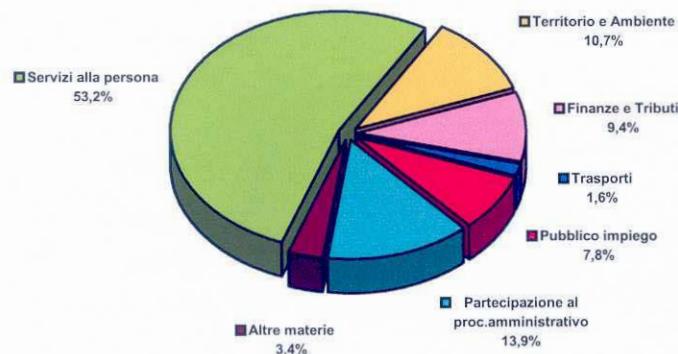


TABELLA 2 - Richieste di intervento 2009 – distribuzione per area tematica

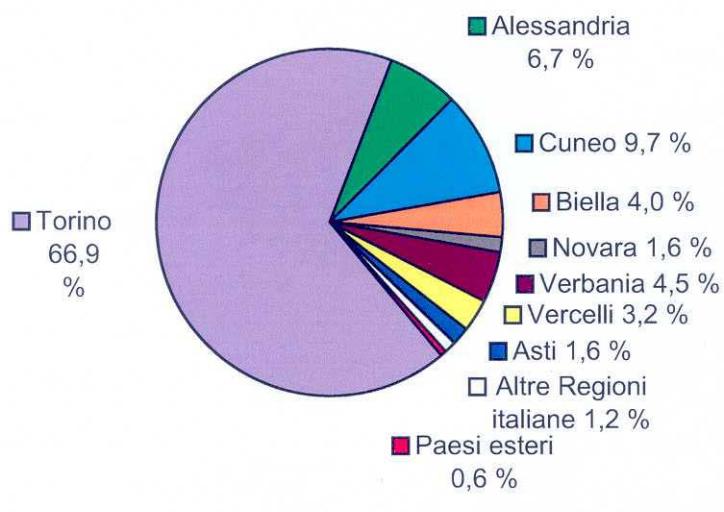
<i>Area tematica</i>	<i>N. casi</i>	<i>%</i>
Servizi alla persona	367	53,2
Territorio e Ambiente	74	10,7
Finanze e Tributi	65	9,4
Trasporto ferroviario locale	11	1,6
Pubblico impiego	54	7,8
Partecipazione al procedimento amministrativo	96	13,9
Altre materie	23	3,4
TOTALE	690	100



- Servizi alla persona (n. interventi 367)
- Territorio e Ambiente (n. interventi 74)
- Finanze e Tributi (n. interventi 65)
- Trasporti (n. interventi 11)
- Pubblico impiego (n. interventi 54)
- Partecipazione al proc.amministrativo (n. interventi 96)
- Altre materie (n. interventi 23)

**TABELLA 3 - Richieste di intervento 2009 –
distribuzione per provenienza**

<i>Provenienza</i>	<i>N.</i>	<i>%</i>
Torino	462	66,9
Alessandria	46	6,7
Cuneo	67	9,7
Biella	28	4,0
Novara	11	1,6
Verbania	31	4,5
Vercelli	22	3,2
Asti	11	1,6
Altre Regioni italiane	8	1,2
Paesi esteri	4	0,6
TOTALE	690	100



■ Torino (n. interventi 462)	■ Alessandria (n. interventi 46)
■ Cuneo (n. interventi 67)	■ Biella (n. interventi 28)
■ Novara (n. interventi 11)	■ Verbania (n. interventi 31)
■ Vercelli (n. interventi 22)	■ Asti (n. interventi 11)
■ Altre Regioni italiane(n. interventi 8)	■ Paesi esteri (n. interventi 4)

TABELLA 4 - Richieste di intervento 2009 - distribuzione per mese di presentazione

Mese	N.	%
Gennaio	45	6,5
Febbraio	47	6,8
Marzo	62	9,0
Aprile	62	9,0
Maggio	59	8,6
Giugno	87	12,6
Luglio	65	9,4
Agosto	32	4,6
Settembre	46	6,7
Ottobre	69	10,0
Novembre	57	8,3
Dicembre	59	8,5
TOTALE	690	100

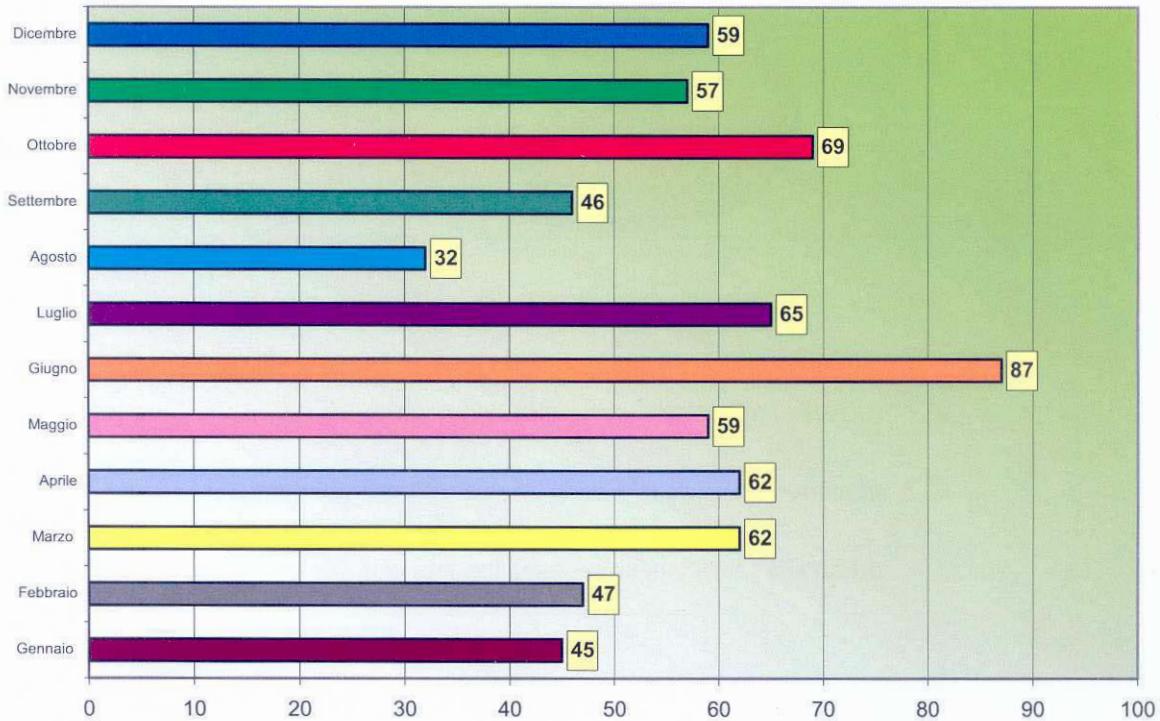
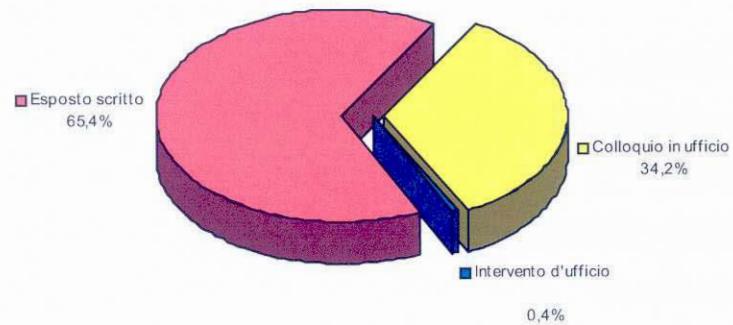


TABELLA 5 - Richieste di intervento 2009 - modalità di attivazione dell'Ufficio del Difensore civico

Modalità	N.	%
Colloquio in Ufficio	236	34,2
Intervento d'Ufficio (articoli di stampa e altro)	3	0,4
Esposto scritto (posta, fax, e-mail)	451	65,4
TOTALE	690	100



- Colloquio in ufficio (n. interventi 236)
- Intervento d'ufficio (articoli di stampa e altro; n. interventi 3)
- Esposto scritto (posta, fax, e-mail; n. interventi 451)

ELENCO CRONOLOGICO DEI CASI TRATTATI

() L'intervento è stato richiesto con esposto scritto*

1. 01.01.2009* Acquisto autovettura con iva agevolata.
2. 01.01.2009 Esenzione dal pagamento del bollo auto.
3. 07.01.2009* Contrasti fra tutore e giudice tutelare.
4. 12.01.2009* Mancata risposta da parte di ente previdenziale ad istanza presentata da cittadina sulla propria situazione contributiva ai fini pensionistici.
5. 12.01.2009 Invio disdetta fornitura gas e energia elettrica.
6. 12.01.2009 Inserimento in rete di immagini riguardanti pronto soccorso ospedaliero.
7. 13.01.2009* Replica ad articolo comparso su pubblicazione regionale.
8. 13.01.2009 Area ecologica adiacente ad abitazione.
9. 13.01.2009 Richiesta di interessi su rateizzazione, nonché errori sul calcolo dei consumi nell'applicazione della tariffa contrattuale.
10. 14.01.2009 Richiesta di informazioni in ordine a valutazione medico-legale.
11. 14.01.2009 Esiti negativi dopo intervento chirurgico ortopedico.
12. 14.01.2009 Esenzione pagamento tassa automobilistica per eco-incentivi.
13. 15.01.2009 Liquidazione di pensione definitiva.
14. 15.01.2009* Disservizi presso pronto soccorso di ospedale cittadino.
15. 16.01.2009 Richiesta di rateizzazione di pagamento di tributi.
16. 19.01.2009* Richiesta di attivazione di corso di laurea triennale per assistenti sanitari.
17. 19.01.2009* Mancato riconoscimento di contributo da parte dell'università.
18. 19.01.2009* Informazioni relative ad assunzione presso ente pubblico.
19. 19.01.2009* Ritardi sulla linea ferroviaria CN/TO.
20. 19.01.2009* Diniego di accesso ad atti amministrativi.
21. 19.01.2009 Richiesta rettifica di terminologia contenuta in pubblicazione cartacea.
22. 20.01.2009 Struttura ricettiva: dichiarazione diffamatoria da parte della concorrenza.
23. 20.01.2009* Avviso di selezione pubblica per titoli ed esami. Presunte irregolarità.
24. 20.01.2009 Apposizione di divieto di sosta.
25. 20.01.2009 Problemi derivanti da cabina elettrica.

26. 20.01.2009* Segnalazione di installazione abusiva di manufatti, nonché di divieto di sosta.
- 27-28-29. 20.01.2009 Problematica relativa a gestione del riscaldamento in immobile ATC.
30. 20.01.2009* Informazioni in ordine a richiesta di pagamento di supplementi su retta giornaliera in struttura R.S.A.
31. 21.01.2009* Consigliere comunale: richiesta di informazioni per l'acquisizione di notizie necessarie all'espletamento del proprio mandato.
32. 21.01.2009* Richiesta di modifica del regolamento di parcheggio comunale.
33. 22.01.2009 Mancata risposta ad istanza presentata da cittadino a Comune.
34. 22.01.2009* Disdetta di contratto di somministrazione di energia elettrica.
35. 23.01.2009 Esenzione dal pagamento di tassa automobilistica.
36. 23.01.2009* Rumori acustici intollerabili provenienti da locale pubblico.
37. 26.01.2009* Mancata fruizione di permesso retribuito per evento luttooso da parte di insegnante di scuola materna.
38. 27.01.2009* Avviso di liquidazione dell'imposta e irrogazione delle sanzioni.
39. 28.01.2009* Mancato riscontro da parte di circoscrizione a segnalazioni trasmesse dall'esponente.
40. 28.01.2009* Mancato pagamento di stipendio a insegnanti non di ruolo.
41. 28.01.2009* Tariffa per servizio di depurazione e fognature.
42. 28.01.2009* Compartecipazione alle spese di trasporto scolastico.
43. 29.01.2009* Informazioni in merito all'esigenza della compilazione della dichiarazione sostitutiva unica da parte dei familiari degli utenti dei servizi diurni gestiti da consorzio.
44. 29.01.2009* Erroneo invio di richiesta di risarcimento danni.
45. 30.01.2009* Anomalie nella fatturazione di fornitura di energia elettrica.
46. 03.02.2009 Emergenza abitativa.
47. 03.02.2009* Segnalazione di disagi in alloggio ATC a causa di lavori di manutenzione eseguiti non correttamente.
48. 03.02.2009* Opposizione alle dimissioni da presidio ospedaliero.
49. 03.02.2009 Mancata risposta da parte di amministratore di case ATC ad istanza presentata da cittadino.
50. 03.02.2009 Mancati lavori di manutenzione ad impianto di riscaldamento in alloggio ATC.
51. 04.02.2009* Segnalazione di odori nauseabondi provenienti da zona industriale.

52. 05.02.2009 Richiesta di riesame di pratica previdenziale.
53. 05.02.2009* Interruzione di linea telefonica a seguito di eventi atmosferici.
54. 10.02.2009* Presunte anomalie nell'espletamento di pubblica selezione.
55. 10.02.2009* Opposizione alle dimissioni da casa di riposo.
56. 10.02.2009 Informazioni su modalità di presentazione di ricorso a Ente previdenziale.
57. 11.02.2009 Esito di selezione di operatori di esercizio del trasporto pubblico.
58. 11.02.2009* Questioni inerenti al trasporto pubblico.
59. 11.02.2009 Mancato rimborso di pagamento indebitamente corrisposto.
60. 11.02.2009* Conferimento degli incarichi dirigenziali nelle agenzie fiscali.
61. 12.02.2009 Liquidazione di pensione definitiva da parte di Ente previdenziale.
62. 12.02.2009 Terreno con vincolo temporaneo di inedificabilità soggetto ad Imposta comunale sugli immobili.
63. 12.02.2009 Richiesta di assegno di cura.
64. 12.02.2009 Erogazione di somme spettanti a Ente previdenziale da parte di ospedale cittadino per errati conteggi su pensione di ex dipendente.
65. 12.02.2009 Soppressione di mezzi di trasporto pubblico in Comune della provincia di Torino.
66. 12.02.2009 Richiesta di pagamento di arretrati per pulizia condominiale da parte di ATC.
67. 16.02.2009* Contestazione di fattura relativa al servizio idrico-integrato.
68. 17.02.2009 Interventi monetari di sostegno al reddito.
69. 17.02.2009* Opposizione alle dimissioni da casa di cura.
70. 17.02.2009 Scarichi abusivi di acque su terreni limitrofi alla strada provinciale.
71. 17.02.2009* Spese di trasporto con ambulanza di anziano non autosufficiente.
72. 17.02.2009 Richiesta di pagamento di fatture in riferimento a contratto già disdetto.
73. 17.02.2009* Mancata risposta da parte di uffici regionali ad istanze presentate da Comune.
74. 17.02.2009* Richiesta per ammissione a concorso bandito dal Ministero della pubblica istruzione.
75. 18.02.2009* Presunta incompatibilità di amministrazione comunale.
76. 18.02.2009 Presunte anomalie nella notifica di cartelle esattoriali.
77. 19.02.2009* Opposizione a dimissioni da struttura ospedaliera.

78. 19.02.2009* Opposizione alle dimissioni da casa di cura a seguito di telegramma.
79. 19.02.2009 Richiesta di assistenza di psicoterapeuta per cittadina già sordomuta e con problemi di salute mentale.
80. 20.02.2009* Invio di curriculum finalizzato a inserimento lavorativo.
81. 24.02.2009* Opposizione alle dimissioni.
82. 24.02.2009* Spese di urbanizzazione a scomputo oneri.
83. 24.02.2009 Informazioni in ordine a richiesta di pagamento di fatture per erogazione di acqua potabile.
84. 25.02.2009* Richiesta di supplementi alla retta alberghiera da parte di gestore di struttura socio sanitaria convenzionata.
85. 25.02.2009* Riscatto periodi di aspettativa.
86. 25.02.2009* Procedimento inerente istanza per il rilascio A.T.A.
87. 25.02.2009 Documentazione inerente a lavori di sistemazione di strada di uso pubblico.
88. 26.02.2009 Richiesta di ciclo di riabilitazione presso ASL.
89. 26.02.2009* Contestazione di fattura riguardante il servizio idrico integrato.
90. 27.02.2009* Difficoltà nella prenotazione di cure specialistiche stomatologiche.
91. 27.02.2009* Richiesta di integrazione della quota alberghiera della retta di ricovero in struttura socio-assistenziale.
92. 27.02.2009* Varie doglianze determinate da contrasti fra proprietari di fondi.
93. 03.03.2009 Richiesta di classificazione di strada interpoderale quale stradacomunale.
94. 03.03.2009 Esenzione dal pagamento di bollo auto per eco-incentivi.
95. 04.03.2009 Richiesta di versamento di oneri di urbanizzazione da parte di Comune.
96. 04.03.2009 Problematica relativa a selezione per l'accesso a percorso formativo.
97. 04.03.2009 Informazioni relative a trattamento su pensione INPDAP di pensionato ex dipendente posteletografonici.
98. 04.03.2009* Allacciamento alla pubblica fognatura.
99. 05.03.2009* Richiesta di riesame di determinazione di diniego all'accesso di documentazione amministrativa apposta da amministrazione periferica dello Stato.
100. 05.03.2009 Ex combattente del 2° conflitto mondiale: richiesta formulazione istanza per rimborso di presunta indebita trattenuta.
101. 05.03.2009 Mancato rilascio di sanatoria edilizia.

102. 06.03.2009 Presunte carenze di assistenza medica e sociale prestate a cittadino malato terminale.
103. 06.03.2009 Esenzione dal pagamento della tassa automobilistica.
104. 06.03.2009* Informazioni in ordine a reperimento di cartella clinica.
105. 06.03.2009* Domanda di apposizione di segnaletica stradale.
106. 09.03.2009* Erogazione di sussidio economico da parte dei servizi socio-assistenziali.
- 107-108. 10.03.2009 Esondazione di acqua proveniente da fognatura e causata dalla roggia comunale.
109. 10.03.2009* Ricovero di anziano non autosufficiente in R.S.A.
110. 11.03.2009 Sanatoria di opere edilizie.
111. 11.03.2009* Richiesta di restituzione di somma relativa a bolletta telefonica.
112. 11.03.2009* Attribuzione di doppi numeri civici ad abitazioni singole.
113. 11.03.2009 Restituzione di cauzione versata da ospite di residenza sanitaria.
114. 12.03.2009 Mancata risposta ad istanza presentata da dipendente ASL per l'ottenimento di trasferimento all'interno della medesima ASL.
115. 16.03.2009* Opposizione alle dimissioni.
116. 16.03.2009* Doglianza relativa ad attività esercitata presso sportello ATC.
117. 17.03.2009* Problema relativo a sfratto e ad assistenza dai servizi sociali.
118. 17.03.2009* Rivalutazione del costo di immobile di edilizia convenzionata.
119. 18.03.2009* Richiesta di erogazione di buoni pasto da parte di azienda sanitaria.
120. 18.03.2009* Rumori intollerabili derivanti da impianto di condizionamento presso edificio comunale.
121. 18.03.2009* Sollecito di provvedimento amministrativo di competenza regionale.
122. 18.03.2009* Opposizione alle dimissioni di paziente ricoverato in RSA.
123. 19.03.2009* Ricorso a Ente previdenziale per mancato riconoscimento di pensione.
124. 19.03.2009* Esenzione dal pagamento di bollo auto per eco-incentivi.
- 125-129. 19.03.2009* Richiesta di erogazione di buoni pasto da parte di azienda sanitaria.
130. 19.03.2009* Compilazione di dichiarazione sostitutiva di certificazione da parte di invalido civile.
131. 19.03.2009* Richiesta di riesame di diniego d'accesso.
132. 20.03.2009* Controllo di fornitura di gas naturale ed energia elettrica.
133. 20.03.2009 Mancata assegnazione di alloggio ERP da parte di Comune.
134. 20.03.2009* Informazioni su progetto educativo per cittadina già riconosciuta invalida da Commissione UVH.

135. 20.03.2009* Disservizio telefonico. Richiesta informazioni in ordine a risarcibilità del danno.
136. 20.03.2009* Richiesta materiale informativo sull'attività dell'Ufficio del difensore civico.
137. 23.03.2009* Richiesta di erogazione di buoni pasto da parte di azienda sanitaria.
138. 23.03.2009* Disservizi in casa di cura RSA.
139. 24.03.2009* Esenzione dal pagamento di tassa automobilistica per eco-incentivi.
140. 26.03.2009 Informazioni sui tempi di permanenza in struttura RSA di cittadina già riconosciuta invalida civile.
141. 26.03.2009 Questione concernente impresa commerciale.
- 142-143. 26.03.2009* Presunte anomalie nell'azione amministrativa di Comune.
144. 26.03.2009* Ricorso avverso notifica dell'Agenzia delle Entrate per dichiarazione IRPEF mendace.
145. 26.03.2009* Dimissioni da RSA/RAF.
146. 26.03.2009 Mancato riconoscimento di invalidità civile per l'ottenimento dell'indennità di accompagnamento.
147. 27.03.2009* Problemi derivanti da dichiarazione di successione.
148. 27.03.2009* Esenzione dal pagamento del bollo auto per eco-incentivi.
149. 27.03.2009* Attività di rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.
- 150-151. 27.03.2009* Opposizione alle dimissioni da casa di cura.
152. 27.03.2009* Individuazione delle zone di ripopolamento e cattura della fauna selvatica.
153. 31.03.2009 Richiesta rimborso spese sostenute a seguito di intervento chirurgico.
154. 31.03.2009 Indebita richiesta di pagamento di canone televisivo.
155. 01.04.2009* Mancata erogazione di indennità a sostegno del reddito.
156. 01.04.2009* Redazione di carta dei servizi della gestione dei rifiuti solidi urbani.
157. 01.04.2009* Tariffa per il servizio di depurazione e fognature.
158. 02.04.2009* Sottoscrizione di contratto di ospitalità riguardante ricovero in RSA.
159. 02.04.2009* Integrazione di retta alberghiera in RSA.
160. 02.04.2009* Problematica concernente accessibilità ad abitazione.
161. 02.04.2009* Opposizione alle dimissioni di anziano non autosufficiente.
162. 02.04.2009 Richiesta di informazioni in merito alla formazione di regolamento condominiale da parte di Ente pubblico.
163. 02.04.2009* Interruzione di scarico fognario.