

Associazioni dei consumatori; l'azione del Difensore civico costituisce infatti strumento attraverso il quale si conferisce carattere generale all'intervento a difesa dei diritti dei consumatori e quindi si estende la dimensione dei reclami da quella puramente privatistica a quella pubblica.

La cooperazione con le associazioni dei consumatori diviene quindi un'interfaccia utile ed importante che arricchisce il novero degli strumenti a difesa dei diritti dei consumatori, i quali potranno trovare attraverso l'azione del Difensore civico una tutela mirata non solo a riparare la lesione di interessi particolari, bensì a stimolare la correzione dei comportamenti di cattiva amministrazione tenuti dei gestori dei servizi pubblici nell'ambito di un processo di miglioramento dell'azione amministrativa.

L'interlocuzione che il Difensore civico può avviare con gli uffici dei gestori e dei concessionari di servizio pubblico, per il rispetto dei diritti dei consumatori, può infatti stimolare comportamenti "virtuosi" attraverso suggerimenti in grado di soddisfare bisogni ed aspettative comuni a tutti gli utenti; evitando quindi che la tutela dei diritti dei consumatori sia limitata alla difesa di singole ed individuali vicende.

Pertanto, in quest'ottica nel corso dell'anno 2010 il Difensore civico della Regione Piemonte ha programmato incontri con le Associazioni dei consumatori e utenti operanti sul territorio piemontese e ha sottoscritto protocolli di intesa con il CO.DA.CONSUMATORI e la FEDERCONSUMATORI.

E' stata quindi riconosciuta l'opportunità di promuovere comuni iniziative di informazione, rivolte ai cittadini, per la conoscenza degli strumenti idonei all'esercizio e alla tutela dei diritti delle persone, tenutosi conto della peculiarità delle azioni facenti capo al Difensore civico regionale e alle Associazioni dei consumatori.

G) è stata, inoltre, avviata una interlocuzione con le **Aziende Sanitarie Locali del Piemonte**, anche su sollecitazione di talune Aziende, al fine di costruire nella Difesa civica regionale un punto di riferimento per la soluzione delle problematiche che scaturiscono dall'applicazione che concretamente viene data alla normativa riguardante la presa in carico, tramite lo strumento del "Percorso di Continuità Assistenziale", degli anziani ultrassessantacinquenni non autosufficienti da parte delle Aziende sanitarie e degli Enti gestori dei servizi socio-assistenziali.

Problematiche che formano oggetto di un numero considerevole di segnalazioni a questo Ufficio e che trovano riflesso emblematico nelle lettere di "opposizione alle dimissioni" da strutture ospedaliere o da case di cura o riabilitazione convenzionate, formulate da cittadini non autosufficienti ricoverati o da loro familiari nei confronti delle strutture stesse e delle Aziende Sanitarie di riferimento;

H) è in corso un'interlocuzione con l'Ufficio del **Garante del contribuente per il Piemonte**, al fine di realizzare scambio di informazioni nell'ambito delle rispettive attribuzioni e nella direzione della trasparenza e correttezza dell'azione impositiva;

I) analogo canale e scambio informativo è in atto con la **Direzione Interregionale dell'Agenzia delle Dogane**.

L'intesa è stata raggiunta a seguito della collaborazione attivata in occasione di una richiesta di intervento.

A seguito di notizie apparse sulla stampa nazionale della chiusura nel giorno di sabato della Dogana merci dell'aeroporto di Torino e dei conseguenti disagi per gli utenti, soprattutto se provenienti dall'estero, il Difensore Civico ha avviato un intervento nei confronti dell'Agenzia delle Dogane presso l'aeroporto di Caselle. All'esito del medesimo, si è tenuto un incontro, presso gli uffici della Direzione Interregionale delle Dogane per il Piemonte e la Valle d'Aosta, fra Il Difensore Civico e il Direttore Interregionale delle Dogane.

Nell'occasione il Direttore Interregionale dell'Agenzia delle Dogane ha illustrato i modi di organizzazione degli Uffici in ambito territoriale, nonché presso l'aeroporto di Caselle, evidenziando i diversi ambiti di intervento (dall'antiriciclaggio, alla lotta alla contraffazione e alle frodi in ambito fiscale, produttivo, distributivo e alimentare, ai mezzi di contrasto alla droga, al sistema di riscossione delle accise, nella prospettiva di un rapporto di leale collaborazione inteso a favorire bisogni e diritti degli utenti del servizio doganale e anche la conoscenza degli strumenti a disposizione dei medesimi, come ad esempio la possibilità di utilizzare il laboratorio dell'Agenzia per ogni opportuna analisi dei prodotti, allo scopo di verificarne la genuinità e la provenienza e di ovviare a ogni possibile adulterazione o contraffazione.

Nel quadro del consolidato rapporto di collaborazione con i cittadini e l'utenza e di informazione trasparente ed esauriente sull'operato dell'Agenzia delle Dogane, nonché di pubblicizzazione delle modalità di accesso ai servizi resi, sono in atto, presso la Direzione e gli Uffici dipendenti, iniziative di promozione di nuove relazioni fra gli operatori e i cittadini. A tale riguardo, l'Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne della Direzione Interregionale svolge la funzione di interfaccia tra gli utenti e il Servizio

Comunicazione Centrale, facendosi portavoce delle esigenze e delle proposte provenienti dalle singole realtà locali, consentendo in tal modo di mettere a disposizione, tramite il portale internet, ogni informazione utile agli operatori ed ai cittadini utenti.

Con riferimento al problema relativo alle operazioni di sdoganamento di merci extra-U.E. presso l'Aeroporto di Caselle, a seguito di specifica richiesta del Difensore Civico regionale, il Direttore Interregionale delle Dogane ha confermato che da tempo è attivo un servizio efficiente e trasparente, attraverso la predisposizione di cartellonistica e di adeguata informativa mirante a comunicare e veicolare la possibilità di avvalersi, anche da parte dell'utenza non strutturata, del servizio stesso in modo gratuito dal lunedì al sabato;

L) Sono stati istituiti rapporti anche con gli Ordini Professionali tra i quali quello con **l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Torino**.

L'Ufficio ha ricevuto la richiesta di intervento di una cittadina, impiegata amministrativa presso l'Ordine degli Ingegneri, che lamentava una violazione delle disposizioni portate dal bando di concorso pubblico indetto dallo stesso Ordine, violazione da cui sarebbe derivata la sua esclusione dalla procedura concorsuale.

Letta la normativa di riferimento, ivi compreso il bando di concorso pubblico in questione, che, come noto, rappresenta la *lex specialis* applicabile alla fattispecie concreta, l'Ufficio ha chiesto chiarimenti sul punto all'Ordine degli Ingegneri, sottolineando la disposizione del bando rilevante (nella specie, si trattava della norma in materia di termini, modalità e forme delle comunicazioni con i candidati al concorso).

In prima battuta, l'Ordine degli Ingegneri risponde con una nota, ritenuta dal Difensore civico poco esaustiva, limitandosi ad allegare la documentazione già in possesso della cittadina e da questa consegnata in copia all'Ufficio. Pertanto, ad una seconda richiesta di chiarimenti, l'Ordine risponde molto dettagliatamente, enucleando le ragioni di diritto sottese al proprio operato;

M) ulteriore rapporto di collaborazione e informativa, in particolare per le problematiche di carattere assistenziale, è inoltre in corso con la **Caritas Diocesana di Torino**.

PAGINA BIANCA

TITOLO 4.

CONVEGNI ED ATTIVITA' SEMINARIALI

I. Convegno di studi “Per una Giustizia di prossimità” (Torino, Sala Viglione del Consiglio Regionale, 29 novembre 2010)

Il 29 novembre, nella Sala Viglione di Palazzo, si è svolto il convegno di studi “Per una Giustizia di prossimità”, promosso dal Consiglio regionale con l’Università di Torino e organizzato dall’Ufficio del Difensore Civico della Regione Piemonte.

Il convegno, oltre a fare il punto sullo stato dell’arte, è servito a presentare il Protocollo di intesa fra la Facoltà di Giurisprudenza dell’Università di Torino e il Difensore Civico regionale, che si sono impegnati a collaborare nell’approfondimento delle funzioni e delle potenzialità del Difensore civico, nonché nella divulgazione presso gli studenti e la collettività della cultura della Difesa civica.

Il Presidente del Consiglio Regionale, Valerio Cattaneo, ha portato il saluto dell’Assemblea legislativa, ricordando “l’importante attività che il Difensore Civico, autorità indipendente ed insostituibile, sta svolgendo nel territorio, con grande competenza e dedizione, in sinergia con gli ombudsman delle otto province piemontesi”.



L'intervento del Presidente del Consiglio Regionale Valerio Cattaneo

Il Vicepresidente Roberto Placido ha affermato che “la maggioranza qualificata necessaria per l’elezione del Difensore Civico – organo previsto dallo Statuto – ne sottolinea il ruolo di garanzia. Un contraltare della debolezza privata nei confronti delle istituzioni pubbliche. La domanda di giustizia rapida e semplificata risulta evidente anche da fenomeni come il fortissimo incremento di richieste di conciliazione con i gestori della telefonia richiesta dai cittadini al Corecom”.

Il Vicepresidente della Giunta Regionale, Ugo Cavallera, ha espresso “l’intenzione dell’Esecutivo regionale di favorire la difesa civica garantendo la collaborazione con l’Assemblea legislativa, all’interno della dialettica democratica, alla ricerca di convergenze operative per collaborare a progetti di formazione”.

Il Preside della Facoltà di Giurisprudenza di Torino, Gianmaria Ajani, in merito alle motivazioni del protocollo d’intesa, ha spiegato che “l’Università è stata motivata dall’intenzione di fornire agli studenti ulteriori strumenti di

conoscenza per le varie aree professionali. Questa convenzione, come altre che stiamo stipulando, intende agevolare infatti i contatti tra le due istituzioni e agevolare uno sbocco professionale per i laureandi, poiché è di grande interesse per i giuristi ogni luogo dove si svolgono e si risolvono le controversie giuridiche”.

Dopo gli interventi istituzionali hanno preso la parola i relatori.

Luciano Panzani, Presidente del Tribunale Ordinario di Torino, riflettendo sull’intercorrelazione tra giustizia ordinaria e Difensore civico, ha evidenziato che quest’ultimo “in molti casi può intervenire meglio e più agilmente inserendosi prima del ricorso all’Autorità giudiziaria nella tutela del cittadino. Si muove in questa direzione anche la prossima creazione dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico del Tribunale di Torino” .

Adolfo Angeletti, Ordinario di Diritto amministrativo presso la Facoltà di Giurisprudenza a Torino, ha focalizzato il suo intervento sull’importanza del rapporto tra istituzioni e pubblico ricordando che “per avere un’azione incisiva in questo campo è indispensabile un rafforzamento dei poteri del Difensore civico, organo indipendente di controllo amministrativo, non limitandoli solo a quelli di sollecitazione, impulso e vigilanza”.

Sergio Chiarloni, Ordinario di Diritto processuale civile presso la Facoltà di Giurisprudenza a Torino, ha affrontato il ruolo del Difensore Civico all’interno dei meccanismi alternativi di conciliazione e confrontando il caso italiano con quello svedese ha sottolineato che “la possibilità di esercitare l’azione penale e disciplinare, come accade in Svezia, significherebbe moltissimo per l’istituto del Difensore civico, soprattutto in termini di autorevolezza”.

“Per certi versi il Difensore civico viaggia in parallelo con il giudice amministrativo – ha ricordato **Paolo Lotti, Consigliere del TAR del Piemonte** - ma alcune importanti sentenze amministrative hanno concorso nel delinearne la figura, soprattutto in riferimento alla stessa configurazione dell’istituto in termini di autorità indipendente”. E’ questa l’accezione dell’importante figura del Difensore civico europeo, cioè il mediatore europeo, carica attualmente ricoperta da P. Nikiforos Diamandouros.

Piero Floreani, Procuratore della Corte dei Conti presso la sezione giurisdizionale regionale del Piemonte, si è augurato che “l’ufficio del Difensore civico diventi organo denunciante in ambito di illeciti amministrativi. Peraltro la stessa Corte dei Conti quando giudica un contenzioso amministrativo concorre in modo indiretto alla difesa del cittadino”.

Marco Sica, Ordinario di Diritto amministrativo presso la Facoltà di Giurisprudenza dell’Insubria, ha rilevato che “in una fase come quella attuale, che sta portando verso il federalismo, è chiaro che il Difensore civico aumenta la propria importanza per cui andrebbero riviste ed ampliate le sue competenze, ipotizzando una competenza preventiva all’emanazione dei provvedimenti, al fine di evitare il contenzioso”.

Antonio Caputo, Difensore civico della Regione Piemonte, ha espresso grande soddisfazione per la riuscita del convegno sottolineando che: “La difesa civica deve essere uno strumento a difesa di tutti i cittadini piemontesi che rivendicano una buona, equa ed efficiente amministrazione”.

**II. Quarto Seminario di studi sulla Tradizione
Repubblicana Romana, organizzato dal Consiglio Nazionale
delle Ricerche – Unita' di ricerca “Giorgio La Pira”, dal
Dipartimento di Scienze giuridiche dell'Universita' di
Roma, dal Dipartimento Identita' culturali del C.N.R., dal
Dipartimento della Pubblica Istruzione del M.I.U.R.**

(Campidoglio - Roma 16/17/dicembre 2010)

L'importante Convegno internazionale, organizzato nell'anniversario del giuramento della plebe a Monte Sacro, sulla base della deliberazione del Consiglio Comunale di Roma del 15/11/2007, si è tenuto in Campidoglio a Roma. Le sessioni sono state presiedute dal Dott. Cesare Mirabelli, Presidente emerito della Corte Costituzionale e dal Prof. Giovanni Conso, Presidente emerito della Corte Costituzionale, già Presidente della Conferenza delle Nazioni Unite sulla istituzione della Corte Penale Internazionale.

La sessione “Dai Tribuni della plebe ai Difensori del popolo” è stata introdotta dal Difensore civico della Regione Piemonte , Avv. Antonio Caputo. La relazione del Difensore civico, che si è intrattenuto sul rapporto fra tradizione e modernità, con riguardo ai modelli di difesa civica, è consultabile nella sezione Appendici.

PAGINA BIANCA

TITOLO 5.

RAPPORTI CON IL MEDIATORE EUROPEO

Nel corso del **Seminario tenutosi a Innsbruck dal 7 al 9 novembre 2010**, organizzato dall'Ufficio del Mediatore Europeo e dal Consiglio Regionale del Tirolo, è stata costituita la rete dei Difensori Civici dell'Unione europea.

Alla rete hanno aderito i Difensori civici regionali italiani e, tra questi, l'Avv. Caputo, Difensore Civico della Regione Piemonte.

Al Seminario hanno partecipato 37 Difensori civici, oltre a numerosi funzionari dei rispettivi Uffici provenienti da diversi Stati e Regioni dell'Europa, Austria, Belgio, Germania Federale, Spagna, Regno Unito, Svizzera, Vallonia, Fiandre.

La delegazione è stata accolta nel Salone dell'Assemblea legislativa del Tirolo dal Signor **Presidente del Parlamento regionale del Tirolo dott. Herwig van Staa** che ha svolto anche funzioni di "anfitrione" nel guidarci all'interno del Palazzo Regionale, aprendo il Seminario, unitamente al **Difensore civico del Tirolo Dott. Josef Hauser**, al **Mediatore europeo Prof. Nikiforos Diamandouros** e al **Governatore del Tirolo Gunther Platter**.

Nell'incontro seminariale è stato presentato e licenziato il progetto di costituzione, anche in via formale, della Rete Europea dei Difensori Civici, con l'adozione di un logo che farà capo a tutte le strutture dei Difensori Civici regionali in Europa.

La "Rete" si attuerà e articolerà attraverso lo scambio di informazioni e la messa in campo di strumenti, mediante costituzione di un "network", al quale faranno capo gli Uffici dei

Difensori Civici d'Europa presenti in 32 Paesi, relazionandosi e coordinandosi con la Struttura, l'Ufficio e la persona del Mediatore Europeo, quale Istituzione di riferimento individuata dal Trattato di Lisbona.



Foto di gruppo dei Difensori civici, regionali e nazionali, dell'Unione Europea.

Finalità della “Rete” è il miglioramento della conoscenza del Diritto Europeo, ad un tempo raccogliendo e rappresentando le istanze dei cittadini, ovvero provenienti dai territori, con attribuzione ai Difensori Civici di funzioni di mediazione, collegamento e stimolo per una corretta interpretazione e applicazione della legislazione di riferimento, in definitiva anche contribuendo a migliorare qualità, efficienza ed efficacia dell'azione Amministrativa, a tutela delle attese e dei diritti del cittadino.

Al Seminario ha partecipato anche, quale Relatore principale, il **Direttore Generale per l'Ambiente della Commissione europea, dott. Karl Falkenberg**. Nella giornata dedicata alla sua relazione, egli ha individuato nei Difensori Civici dell'Europa lo strumento finalizzato ad "avvicinare" la Commissione Europea ai cittadini, in particolare con riguardo al tema dell'Ambiente, anticipando una comunicazione della Commissione intesa ad identificare nei Difensori Civici il mezzo per rafforzare la conoscenza e l'applicazione della normativa europea, in particolare mediante coordinamento con le Istituzione e le Strutture, anche amministrative, operanti sul territorio, e anche a fini di prevenzione e risoluzione di potenziali conflitti giurisdizionali dinanzi alla Corte di Giustizia dell'Unione, con più ampio coinvolgimento, anche a fini di informazione, trasparenza e partecipazione, dei cittadini.

TITOLO 6.

LA SOPPRESSIONE DEI DIFENSORI CIVICI COMUNALI. CONSEGUENZE E RICADUTE IN PIEMONTE.

Nell'accezione contemporanea, il Difensore civico ha assunto la funzione di mezzo di tutela degli amministrati, intervenendo negli ambiti in cui è impegnata la Pubblica Amministrazione (economia, fiscalità, mezzi di comunicazione di massa, lavoro, salute, ambiente, tutela del territorio, welfare, servizi pubblici ovvero di pubblica utilità, trasporti, scuola, ecc.).

La funzione della Difesa civica diviene, pertanto, un mezzo fondamentale, innanzitutto, per la conoscenza dei diritti, ma soprattutto al fine di poterne garantire l'effettivo esercizio, mettendo le Amministrazioni nella condizione di "servire" il cittadino, con trasparenza e nel segno dell'imparzialità: coerentemente con le modalità di espressione tipiche, che dovrebbero caratterizzare una buona amministrazione.

La Difesa civica è funzione fondamentale dello Stato democratico di diritto, in quanto:

- a) costituisce mezzo di tutela dei diritti fondamentali riconosciuti dall'ordinamento internazionale e dalla Carta Costituzionale in favore della persona e nei riguardi delle pubbliche amministrazioni in genere;
- b) realizza la difesa dei diritti dei cittadini e il controllo sulle Pubbliche Amministrazioni nel segno della trasparenza, intervenendo nei casi di mancanza o carenza di amministrazione;