

## PRESENTAZIONE

Ho il piacere di presentare la relazione sull'attività svolta dall'Ufficio del Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2010.

La relazione, trasmessa ai competenti organi in attuazione di quanto previsto dall'articolo 15 della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, e dall'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, si colloca in continuità con le precedenti, e segnatamente con quelle degli ultimi tre anni, in cui la difesa civica valdostana è stata rappresentata dal sottoscritto, proponendosi di costituire, oltre che un mezzo di consuntivo dell'attività effettuata, uno strumento idoneo a contribuire al miglioramento della gestione della cosa pubblica, principalmente in termini di azione amministrativa, ma anche di azione normativa.

Così, anche la struttura della relazione ricalca quella dei rapporti che l'hanno preceduta.

Il primo capitolo iscrive perciò l'attività istituzionale di questo Difensore civico nell'ambito del sistema ordinamentale ed organizzativo che caratterizza la difesa civica nel suo complesso. Per non appesantire il testo a dismisura, mi sono limitato ad illustrare le più significative novità intervenute a livello centrale ed a quello regionale, rinviando, per il resto, alle precedenti relazioni, ed a descrivere sommariamente le iniziative di maggior rilievo assunte in seno alle reti istituzionali di collegamento tra Difensori civici operanti in ambito nazionale e sovranazionale.

La parte centrale, anche per importanza, della relazione è naturalmente rappresentata dal secondo capitolo, nel quale vengono esposti e commentati i casi trattati, dai quali possono essere tratte anche indicazioni di carattere generale per il miglioramento dell'attività amministrativa e normativa, talora peraltro oggetto di separate proposte, corredate di semplici contenuti statistici volti a facilitare la comprensione riassuntiva del lavoro, comparando anche l'esercizio in esame con quelli che lo hanno preceduto.

Nel terzo capitolo vengono descritte, da una parte, l'organizzazione dell'Ufficio del Difensore civico e, dall'altra, l'ulteriore attività esercitata per valorizzare il ruolo dell'Ufficio e promuovere la conoscenza del servizio.

La relazione termina con alcune considerazioni di sintesi e di prospettiva.

Mi sia consentito, a questo punto, esprimere un sentimento di sincera gratitudine a quanti si sono prestati nel 2010 per favorire il miglior funzionamento dell'Ufficio che ho l'onore di rappresentare, innanzitutto al Presidente del Consiglio regionale, al Presidente della I<sup>a</sup> Commissione Consiliare permanente, all'Ufficio di Presidenza, ai Dirigenti ed al personale del Consiglio per il sostegno assicurato; ai Consigli dei Comuni di Bard, Chamois, Champdepraz, Hône, La Thuile, Lillianes, Nus, Pont-Saint-Martin, Pontboset, Pré-Saint-

Didier, Saint-Denis, Saint-Marcel, Saint-Pierre, Torgnon e Verrayes ed al Consiglio dei Sindaci della Comunità montana Évançon per avere assicurato ai loro amministrati il servizio di difesa civica riponendo fiducia nell’Ufficio regionale; a ogni persona che ha intrattenuo positivi rapporti con l’Ufficio del Difensore civico; da ultimo, ma non per ultimi, a tutti i collaboratori dell’Ufficio del Difensore civico, il cui determinante apporto ha consentito la redazione della presente relazione.

Flavio Curto

**LA DIFESA CIVICA VALDOSTANA  
NEL PANORAMA NAZIONALE E NELL'AMBITO  
DELLE RETI ISTITUZIONALI DI COLLEGAMENTO  
TRA OMBUDSMEN**

**1. Il panorama nazionale della difesa civica.**

Il 2009 – anno in cui è ricorso il duecentesimo anniversario dell’istituzione dell’Ombudsman svedese, da cui trae origine, sia pure con gli adattamenti imposti dalle peculiarità del nostro ordinamento giuridico, il Difensore civico – si era concluso in modo nefasto per la diffusione della difesa civica italiana.

Come meglio descritto nella relazione precedente, a cui si rinvia per quanti siano interessati ad analizzare l’evoluzione del quadro normativo, la legge 23 dicembre 2009, n. 191 (Legge finanziaria dello Stato per il 2010), aveva infatti disposto, all’articolo 2, comma 186, la soppressione della figura del Difensore civico comunale.

L’obbligo di eliminare l’istituto del Difensore civico nei Comuni, giustificato con la necessità di ridurre la spesa pubblica, è stato confermato con il decreto legge 25 gennaio 2010, n. 2 (Interventi urgenti concernenti enti locali e regioni), convertito in legge, con modificazioni, dall’articolo 1, comma 1 della legge 26 marzo 2010, n. 42, con cui è stato novellato il comma 186 della citata legge finanziaria.

In forza di tale disposizione, alla soppressione del Difensore civico comunale, operativa – secondo quanto stabilito dalla legge di conversione, che ha risolto il problema del regime transitorio – dalla data di scadenza dei singoli incarichi dei Difensori civici in essere alla data di entrata in vigore della legge stessa, si accompagna la facoltà, da parte dei Comuni, di attribuirne le funzioni, previo convenzionamento, al Difensore civico della rispettiva Provincia, che, in tal caso, assume la denominazione di Difensore civico territoriale.

La nuova previsione normativa, pur migliorativa di quella che l’ha preceduta, sembra comunque il frutto di valutazioni affrettate.

In disparte i dubbi di costituzionalità<sup>1</sup>, essa infatti non tiene in conto il fatto che, anche a voler ragionare in termini puramente economici, così ignorando i benefici di altra natura che

<sup>1</sup> Pare opportuno evidenziare, al riguardo, che l’articolo 186, comma 2 della Finanziaria 2010 era stato fatto oggetto di ricorso da parte della Regione Toscana, a giudizio della quale lo Stato non avrebbe potuto sopprimere una figura la cui disciplina è rimessa alla potestà statutaria e regolamentare degli Enti locali, ledendo così anche la potestà legislativa regionale di tipo residuale in materia di organizzazione dell’esercizio delle funzioni pubbliche locali. La questione di legittimità costituzionale è stata decisa con sentenza n. 326 del 3 novembre 2010 dal Giudice delle leggi, che l’ha ritenuta inammissibile per sopravvenuto difetto di interesse, in quanto la novellazione intervenuta successivamente ha comportato

l’Istituto garantisce tanto ai cittadini quanto alle Amministrazioni, i costi di un Ufficio di difesa civica sono spesso largamente compensati dai risparmi derivanti dalla deflazione del contenzioso.

Soprattutto, però, la norma trascura che le pur ineludibili esigenze di risparmio potrebbero essere coniugate con l’efficienza mediante la configurazione di un modello meno semplificato, nell’ambito del quale si possa quantomeno operare delle distinzioni in base al bacino di utenza servito dai Comuni.

In quest’ottica, ai Comuni dovrebbe essere riconosciuta la possibilità di ricorrere a una pluralità di forme associative, ovvero al convenzionamento in orizzontale per creare un unico Ufficio di difesa civica razionalmente dimensionato, ricorrendo alternativamente a convenzioni, oltre che per l’utilizzo del Difensore civico provinciale o di altro Ente di livello intermedio, anche per avvalersi dell’Ufficio di Difesa civica regionale, come già previsto in alcune leggi regionali, tra cui quella della Valle d’Aosta, lasciando comunque liberi i centri più popolati di mantenere o istituire un proprio autonomo servizio.

Tale essendo il contesto legislativo, ai cittadini che, incontrando problemi con i Comuni, intendano avvalersi di uno strumento di tutela non giurisdizionale informale e gratuito, non resterà comunque che augurarsi che nel territorio in cui vivono esista il Difensore civico provinciale (i dati disponibili indicano in 37 il numero di Difensori civici provinciali operativi al 2010), che i Comuni vogliano convenzionarsi con la Provincia per avvalersi del Difensore civico territoriale e che, all’interno dello stesso livello provinciale, maturino le condizioni per favorire il convenzionamento dei Comuni, con sicura riduzione, in ogni caso, della prossimità tra cittadini e difesa civica.

Vani infatti si sono rivelati i tentativi sinora operati dal Coordinamento dei Difensori civici italiani per promuovere una revisione della norma in questione nell’ambito del disegno di legge noto come Codice delle Autonomie, così come, in termini più generali, a nessun risultato è approdato lo sforzo profuso in passato dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome per dotare il nostro Paese di una disciplina che assicuri un’adeguata diffusione dell’Istituto ed una qualità omogenea del suo funzionamento, così da garantire a tutti i cittadini una tutela appropriata ed a tutti gli Enti Pubblici un interlocutore autorevole, dal momento che l’elaborato predisposto per la creazione di un sistema integrato di difesa civica<sup>2</sup> (Allegato 3), di cui si è dato ampiamente conto nelle precedenti relazioni, giace tuttora, insieme a numerose altre proposte di legge, in Parlamento.

---

un sostanziale mutamento della disposizione contestata – che la Corte Costituzionale ha rilevato incidentalmente avere impatto soltanto sull’esercizio delle funzioni di difesa civica e non sulla loro esistenza – mentre la nuova norma non è stata specificamente impugnata.

<sup>2</sup> Proposta di legge AC n. 1879 del 2 novembre 2006, nuovamente presentata nell’attuale legislatura (proposta di legge AC n. 1382 del 24 giugno 2008 *Norme in materia di difesa civica e istituzione del Difensore civico nazionale*).

Sul versante delle Regioni, che, giova rammentarlo, hanno avuto il merito di dare origine alla difesa civica nell'ordinamento istituzionale italiano, apre così anche la strada alla diffusione della difesa civica a livello locale, sono invece intervenute in corso d'anno alcune novità legislative di segno opposto, tese a rivalutare la figura del Difensore civico anche nell'intento di contenere la spesa pubblica.

Così, la Regione Lombardia, che già in passato aveva in via transitoria affidato al Difensore civico regionale le funzioni del Garante dei detenuti, regolate da separata legge, ha attribuito tali funzioni al Difensore regionale a regime, novellando, con il comma 3 dell'articolo 20 della legge regionale 6 dicembre 2010, n. 18, l'articolo 10 della legge regionale 14 febbraio 2005, n. 8.

La scelta definitivamente effettuata dal legislatore lombardo conferma il recente orientamento di alcune Regioni e Province autonome (Marche, Provincia autonoma di Trento, Liguria, oltre che la stessa Lombardia) ad estendere, talora a seguito di accorpamento, le funzioni del Difensore civico a particolari categorie di soggetti, in primo luogo i ristretti ed i minori, in contrapposizione alla tendenza che sembra prevalere a livello nazionale, peraltro comune ad altre Regioni<sup>3</sup>, volta a privilegiare l'istituzione di Autorità di garanzia settoriali.

La citata legge lombarda, con la quale è stata completamente rivista la precedente disciplina dell'Istituto al fine di adeguarla allo Statuto di autonomia ed ai principi elaborati in materia dalle organizzazioni comunitarie e internazionali, contiene novità molto rilevanti anche per ciò che attiene alle aree di intervento, prevedendosi in particolare, al comma 1 dell'articolo 9, che il Difensore interviene, tra l'altro, *“nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali ai sensi della legislazione regionale vigente e della convenzione di gestione”* e, al comma 4, del medesimo articolo, che questi può intervenire, nei limiti e con le modalità stabiliti dalla legge statale, anche nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici nazionali.

Analoga disposizione è stata introdotta con la legge 4 febbraio 2010, n. 3, della Provincia autonoma di Bolzano – a sua volta significativa in termini generali per avere completamente riordinato la disciplina precedente, risalente al 1996 – che, all'articolo 2, estende l'ambito di intervento del Difensore civico ai concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.

<sup>3</sup> La Regione Toscana ha istituito, con legge regionale 1 marzo 2010, n. 26, il Garante per l'infanzia e l'adolescenza. A completamento di quanto riportato nella relazione per il 2009, dove si era data notizia dell'istituzione, da parte della Regione Piemonte, del Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale e del Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza, occorre poi considerare che in tale anno la Regione Lombardia ha istituito, con legge regionale 30 marzo 2009, n. 13, il Garante dell'infanzia e dell'adolescenza, la Provincia autonoma di Bolzano ha istituito, con legge provinciale 26 giugno 2009, n. 3, il Garante per l'infanzia e l'adolescenza, la Regione Basilicata ha istituito, con legge regionale 29 giugno 2009, n. 29, il Garante regionale dell'infanzia e dell'adolescenza e la Regione Umbria ha istituito, con legge regionale 29 luglio 2009, n. 18, il Garante regionale dell'infanzia e dell'adolescenza. Quanto ai detenuti, la Regione Toscana ha istituito, con legge regionale 19 novembre 2009, n. 69, il Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

Risulta dunque confermato che le leggi di ultima generazione hanno provveduto ad adattare l'ambito di intervento della difesa civica al nuovo contesto, caratterizzato sempre più dall'affidamento a soggetti formalmente privati di attività sostanzialmente amministrative.

Di qui il permanere della convinzione, già espressa in passato, in ordine all'opportunità, anche nella nostra Regione, di un adeguamento della normativa vigente volto a contemplare tutti i gestori di servizi pubblici regionali nell'ambito di intervento del Difensore civico, così generalizzando la competenza al medesimo attribuita in materia di diniego o differimento del diritto di accesso, che si esplica, anche in forza di quanto previsto dalla legge regionale sul procedimento amministrativo, nei confronti di tutti i soggetti privati preposti per legge, regolamento o convenzione all'esercizio di attività di cura degli interessi della collettività.

## 2. La difesa civica in Valle d'Aosta.

La soppressione del Difensore civico comunale imposta dal legislatore statale nei termini sopra indicati, che ha già privato parecchi cittadini di tutela, non ha avuto incidenza in Valle d'Aosta.

Il testo vigente dell'articolo 183, comma 2 della legge finanziaria dello Stato per il 2010 stabilisce, infatti, che le Regioni a Statuto speciale e le Province autonome di Trento e di Bolzano disciplinano quanto previsto dai commi da 184 a 187 secondo quanto previsto dai rispettivi statuti e dalle relative norme di attuazione.

Ciò significa che nelle Regioni ad autonomia speciale la disposizione soppressiva non trova immediata applicazione, come ha già affermato la giurisprudenza, che ha avuto modo di sospendere il provvedimento di decadenza di un Difensore civico perché la Regione interessata non aveva recepito nel proprio ordinamento la norma statale che prevede la soppressione del Difensore civico comunale<sup>4</sup>.

Ai fini che qui interessano, peraltro, quel che preme rilevare non è tanto che la Regione Valle d'Aosta è dotata di una competenza esclusiva in materia di Enti locali esercitata attraverso una legge che disciplina compiutamente le autonomie valdostane, quanto piuttosto che il legislatore valdostano, resosi conto che, nella nostra Regione, il Comune non rappresenta il bacino di utenza ottimale per un autonomo servizio di difesa civica, ha previsto fin da subito la facoltà, per i Comuni e le Comunità montane, di convenzionarsi con il Consiglio regionale per avvalersi dell'Ufficio del Difensore civico regionale.

Grazie alla felice intuizione del legislatore, la possibilità di garantire ai cittadini in eguale misura ad ogni livello amministrativo una tutela adeguata senza dispersione di risorse, che in

<sup>4</sup> T.A.R. per la Sicilia, Sezione distaccata di Catania, ordinanza n. 864 del 6 luglio 2010.

gran parte del restante territorio italiano può sembrare ormai un'utopia, è prossima a divenire in Valle d'Aosta realtà.

Gli Enti locali convenzionati al 31 dicembre 2010 sono infatti 62, di cui 55 Comuni e 7 Comunità montane, essendosi in tale anno uniti ai numerosi altri che, credendo nella capacità dell'istituto di garantire la protezione dei diritti e degli interessi dei cittadini e di favorire nel contempo il corretto funzionamento dell'Amministrazione, avevano deciso negli anni passati di convenzionarsi, i Comuni di Bard, Chamois, Champdepraz, Hône, La Thuile, Lillianes, Nus, Pont-Saint-Martin, Pontboset, Pré-Saint-Didier, Saint-Denis, Saint-Marcel, Saint-Pierre, Torgnon e Verrayes, cui va aggiunta la Comunità montana Évançon. Inoltre, altri 2 Enti territoriali hanno avviato, nel corso del 2010, le procedure necessarie a perfezionare il convenzionamento.

Resta da dire che l'evoluzione della legislazione di altre Regioni è indicativa della propensione a sviluppare specifiche funzioni di tutela a favore di particolari categorie di soggetti, ovvero le persone private della libertà personale ed i minori.

Spetta al Consiglio regionale, naturalmente, valutare l'opportunità di sviluppare anche in Valle d'Aosta tali funzioni, individuando, in caso affermativo, le figure incaricate di esercitarle, potendosi ipotizzare, al riguardo, soluzioni diversificate, una delle quali è quella di affidarle tutte a un unico soggetto, ovvero al Difensore civico, come è avvenuto in alcune Regioni.

Questo Ufficio, per parte sua, si limita a riaffermare, oltre alla più completa disponibilità nel mettere a disposizione le conoscenze acquisite, accresciute nei mesi di giugno e settembre in virtù della partecipazione ad un convegno organizzato dal Pubblico Tutore dei minori del Veneto, che ha costituito un momento di riflessione alla luce dell'esperienza di tale importante Istituzione, ed a una breve ma intensa tavola rotonda promossa dall'Associazione Valdostana Volontariato Carcerario, significativamente intitolata *Dall'Emarginazione al Carcere Dal Carcere all'Emarginazione – Solidarietà o riconoscimento di diritti?*, che l'eventuale scelta di sovrapporre le diverse funzioni in capo al Difensore civico permetterebbe di ampliare le forme di tutela contenendo la spesa, fermo restando che occorrerebbe in tal caso dotare l'Ufficio del Difensore civico di risorse e strumenti adeguati alle forti specificità dei nuovi settori attribuiti alla sua competenza.

### **3. Difesa civica valdostana e reti istituzionali di collegamento tra ombudsmen.**

Come ampiamente esposto nella relazione dell'anno precedente, ad impulso del Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano ha preso vita nel 2009 un nuovo soggetto, capace di meglio rappresentare l'intera difesa civica italiana.

Il nuovo organismo, ancora in attesa di ricevere un assetto definitivo, specie per la necessità di confrontarsi con le modifiche ordinamentali introdotte con la più volte citata legge finanziaria statale del 2010, ha realizzato peraltro un'importante iniziativa.

Nel mese di giugno il Coordinamento nazionale dei Difensori civici italiani ha infatti sottoscritto un Protocollo d'intesa con il Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università degli Studi di Padova finalizzato alla collaborazione per lo sviluppo delle attività dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman (Allegato 4).

L'attività di tale Istituto, volta essenzialmente alla promozione di studi e iniziative sulla difesa civica e sui diritti umani al fine di consolidarne e diffonderne la cultura, di fornire materiale al dibattito sull'istituzione del Difensore civico nazionale e di altre Autorità di garanzia, nonché di fornire sostegno scientifico ai Difensori civici e ai funzionari degli Uffici di difesa civica occasioni di formazione permanente e di approfondimento, sarà indirizzata da un Comitato scientifico composto da professori universitari, Difensori civici ed esperti.

Del predetto Comitato è stato chiamato a far parte anche il Difensore civico della Valle d'Aosta.

Sul versante comunitario, ad iniziativa del Mediatore europeo e del Difensore civico del Tirolo, nel mese di novembre si è tenuto ad Innsbruck il VII° Seminario regionale della Rete europea dei Difensori civici sul ruolo dei Difensori civici regionali, sulla Rete europea dei Difensori civici e sulle questioni di diritto ambientale.

Tale Seminario si iscrive nel quadro delle attività della Rete europea dei Difensori civici, attivata dal Mediatore europeo (che, avendo il compito di tutelare i cittadini europei o residenti negli Stati membri in caso di cattiva o carente amministrazione nell'attività di Istituzioni ed Organi dell'Unione Europea (U.E.), non ha competenza nei confronti delle autorità degli Stati membri, quand'anche la questione sottoposta ad esame riguardi una materia di rilevanza comunitaria) per favorire la corretta applicazione del diritto comunitario negli Stati membri, che deve essere garantita dai singoli Difensori civici, ciascuno per il proprio ambito di intervento.

La partecipazione al Seminario si è dimostrata un'occasione particolarmente proficua non solo per confrontare l'esperienza del Difensore civico valdostano con quella di altri Ombudsmen e Mediatori e consolidare la collaborazione con i colleghi, ma anche per raccogliere importanti indicazioni in ordine alle concrete modalità con cui i Difensori civici possono rivolgersi al Mediatore Europeo per proporre quesiti afferenti all'applicazione e all'interpretazione del diritto dell'U.E. la cui soluzione si rende necessaria per la gestione dei casi affidati alle loro cure, ai quali questi potrà, a seconda della loro natura, rispondere direttamente o per il tramite della Commissione europea, nella sua qualità di organo "custode dei Trattati".

## L'ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO

### 1. La metodologia adottata.

I criteri metodologici adottati, finalizzati a contemperare l'esigenza di non tradire alcune caratteristiche fondamentali della difesa civica, ossia l'immediatezza e l'informalità degli interventi ed il contatto diretto con i cittadini, con quella di assicurare la trasparenza della funzione mediante l'esplicitazione scritta dell'attività svolta e degli esiti della medesima, tanto a beneficio dei cittadini quanto delle Amministrazioni, sono stati illustrati compiutamente nella relazione relativa all'attività svolta nell'anno 2007, primo anno di gestione dell'attuale titolare del mandato di Difensore civico.

Anche per facilitare la lettura di quanti sono interessati agli aspetti di metodo, se ne riportano i contenuti, adattati in funzione dell'esperienza.

#### *A – Generalità.*

Le articolazioni procedurali attraverso cui si esplica un intervento di difesa civica possono essere concettualmente separate, pur con qualche approssimazione e semplificazione, in tre fasi, di cui soltanto la prima ha carattere necessario: quella dell'iniziativa da parte dei cittadini; quella dell'istruttoria; quella della conclusione.

#### *B – La fase dell'iniziativa.*

Le richieste possono essere presentate dai cittadini con libertà di forme: contatto personale, lettera, fax e messaggio di posta elettronica.

Considerato che spesso la complessità delle questioni o la difficoltà di inquadrarle in termini tecnico-giuridici non ne agevola l'esposizione e che le dimensioni del territorio regionale consentono un sufficientemente comodo accesso all'Ufficio del Difensore civico, è facile comprendere che la modalità privilegiata consiste nel contatto personale dell'utente, che deve poter contare sulla presenza, anche fisica, del Difensore civico o dei suoi collaboratori, che possono in questo modo valutare con maggior precisione i fatti che hanno originato il problema.

In determinati casi l'intervento del Difensore civico può esaurirsi già in questa fase: ciò avviene allorché il cittadino abbisogna soltanto dei chiarimenti tecnico-giuridici necessari per la comprensione della portata di un problema che ha

incontrato, in esito ai quali si convince che l'attività amministrativa si è dispiegata correttamente, oppure intende percorrere altra via risultata più confacente alla soluzione del problema o infine, più semplicemente, ottiene le indicazioni richieste per rapportarsi in modo efficace con i pubblici uffici.

Non sempre il primo colloquio è sufficiente, rendendosi talora necessari approfondimenti che, in relazione alla complessità del caso, non possono essere svolti nell'immediato.

Separata considerazione merita il tema degli interventi che non rientrano nella stretta competenza istituzionale del Difensore civico.

Vi rientrano, in primo luogo, i casi in cui il cittadino si rivolge all'Ufficio per esporre un problema che ha incontrato nei rapporti con un'Amministrazione diversa da quelle formalmente assoggettate alla sua competenza. Laddove non sia possibile inoltrare la pratica al Difensore civico competente, è buona consuetudine, in assenza di una copertura generalizzata del servizio sul territorio nazionale, assicurare un sostegno al cittadino cercando di comunicare con gli enti interessati per facilitare la soluzione della questione prospettata.

Diverso trattamento va riservato alle questioni che investono esclusivamente rapporti tra privati, riguardo ai quali l'intervento dell'Ufficio — non riguardando le Amministrazioni pubbliche — non trova giustificazione oggettiva e risponde soltanto all'opportunità di non tradire le aspettative del cittadino che ha chiesto ascolto e supporto: in questo caso non possono essere fornite che indicazioni di massima, indirizzando il cittadino verso gli organismi cui rivolgersi. Di qui l'importanza di promuovere un'adeguata conoscenza dell'Istituto e del suo raggio d'azione.

Le richieste sono in ogni caso annotate con l'attribuzione di un numero progressivo, corrispondente all'ordine di accesso del soggetto che le ha presentate.

### ***C – La fase istruttoria.***

Allorché l'intervento non può esaurirsi nella prima fase, rendendosi necessari approfondimenti o azioni dell'Ufficio nei confronti di soggetti terzi, viene avviata l'istruttoria — che può essere condotta avvalendosi, a seconda delle peculiarità del caso concreto, dei mezzi previsti dalla normativa (richiesta, verbale o scritta, di notizie; consultazione ed estrazione di copia di atti e documenti; acquisizione di informazioni; convocazione del responsabile del procedimento; accesso agli uffici per accertamenti) — diretta a verificare la sussistenza delle omissioni, dei ritardi, delle irregolarità, procedurali o provvedimentali, oppure delle disfunzioni oggetto di reclamo.

Parallelamente viene aperto un fascicolo formale, numerato progressivamente.

Normalmente la fase istruttoria prende avvio con la richiesta di documentati