

ATTI PARLAMENTARI

XVI LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII

n. 37

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE PIEMONTE

(Anno 2011)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della Regione Piemonte

Trasmessa alla Presidenza il 16 marzo 2012

PAGINA BIANCA

Relazione al Consiglio regionale sull'attività svolta dal Difensore civico nell'anno 2011

(ART. 8 DELLA LEGGE REGIONALE
9 DICEMBRE 1981, N. 50)

Analoga relazione viene inviata ai Presidenti del Senato della
Repubblica e della Camera dei Deputati
(art. 16 della legge statale 15 maggio 1997, n. 127)

Relazione annuale realizzata dal Difensore Civico regionale: Avv. Antonio Caputo.

Elaborazione dei testi e delle statistiche:

Marco Audino, Emanuela Borzi, Isabella Comini, Antonio De Lucia, Marina
Massimino, Flavio Mazzucco, Alda Mignosi

Realizzazione grafica e coordinamento dei testi:

Marina Massimino, Marco Audino, Antonio De Lucia

Supporto tecnico:

Gerarda Daquino, Silvia Marengo, Domenica Maria Montrone,

La Relazione annuale è pubblicata sul sito del Difensore civico regionale
all'indirizzo: www.consiglioregionale.piemonte.it

La normativa di riferimento è reperibile sul sito web del Difensore civico regionale
all'indirizzo: www.consiglioregionale.piemonte.it

UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE
VIA DELLALA, 8
10121 TORINO
TEL. 011.57.57.387 - 011.57.57.655
FAX 011.57.57.386
E-MAIL: difensore.civico@cr.piemonte.it

PAGINA BIANCA



Indice

	Sintesi del Difensore civico, statistiche degli interventi e risultati ottenuti	11
	Nel trentennale della Difesa civica piemontese:	11
	numeri, statistiche, attività, risultati	
	Analisi statistica degli interventi	16
	Una strategia per gli anni a venire	27
	Ombudsman, Difensore civico, Defensor del pueblo, Mediateur, Defenseur des droits	32
	Suggerimenti e indicazioni per radicare la Difesa Civica istituzionale in Piemonte e in Italia	42
	Riflessioni, con qualche considerazione finale	43
	Sfida infinita agli eccessi di burocrazia . La giungla dei rimedi dalla legge n. 15 del 1968 alla legge di stabilità del 2012 (governo Monti). Se non ora quando?	47
1	Denunce e indagini. Casistiche e spunti di analisi	51
1.1	Diritto all'accesso documentale. Riesame di determinazione di diniego opposte da Pubblica amministrazione e attività di Difesa civica.	51
	Principi e norme di riferimento	51
	Casi significativi: richieste di riesame del diniego di accesso documentale ex art.25 l.241/90 e reclami riguardanti il diritto di accesso.	53
1.2	Diritto alla salute. L'azione della Difesa civica	67
	Diritto di accesso a prestazioni sanitarie a favore di persone anziane non autosufficienti	67
	Opposizione alle dimissioni	67
	Liste di attesa	68
	Presenza in carico del cittadino	69
	Ricovero, con retta a proprio totale carico, in case di cura o strutture socio sanitarie convenzionate con il Servizio Sanitario	70
	Conclusioni: azioni positive proposte dal Difensore civico regionale	70
	Accesso alle prestazioni assistenziali a favore di persone con handicap grave	71
	Compartecipazione ai costi delle prestazioni sociali agevolate, erogate in favore di cittadino con handicap grave	71
	Accesso alle prestazioni a favore di invalidi civili	74



	Nuove competenze per l'Inps per l'accertamento dell'invalidità	
	La lentezza delle procedure per l'accertamento dell'invalidità civile	75
	La soluzione di un "paradosso previdenziale"	76
	Un intervento volto a migliorare i rapporti di cittadini con l'Agenzia delle Entrate	78
	Abbattimento barriere architettoniche	79
	Accesso al luogo di lavoro	80
	Accesso delle persone diversamente abili ai teatri, cinema, musei e luoghi di esposizione nella Regione Piemonte	82
	Permessi nominativi di posteggio	84
	Iniziativa significative promosse o partecipate dal Difensore civico attinenti la facilitazione all'accesso alle strutture sanitarie	86
	Difficoltà di contattare l'ospedale	86
	Intervento del Difensore civico a favore dei cittadini-utenti riguardante procedura di appalto relativa a gestione di camere mortuarie ospedaliere e gestione di attività connesse al trattamento farmacologico di tossicodipendenti	87
	Tutela dell'ambiente. L'azione della Difesa civica	89
1.3	Le direttive comunitarie	90
	Inquinamento dell'aria e dell'ambiente in Piemonte: l'intervento del Difensore civico	91
	Le risultanze dell'intervento. La procedura di infrazione contro l'Italia	91
	Cooperazione del Mediatore Europeo all'indagine del Difensore civico	92
	Sollecitazioni e interrogativi del Difensore civico	92
	Il depuratore a cinque metri da casa: l'intervento del Difensore civico	93
	La normativa di riferimento	93
	Le sollecitazioni del Difensore civico	93
	Sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale	94
	La direttiva comunitaria e il D. Lgs. 195/2005	94
	Diritto di accesso alle informazioni ambientali	95
	Diritti e cittadinanza. L'azione della Difesa civica	96
1.4	Iniziativa significative promosse o partecipate dal Difensore attinenti la tutela dei diritti fondamentali della persona	96
	Libertà di circolazione e soggiorno	96
	Diritto al mantenimento e all'istruzione dei figli e doveri correlati dei genitori	96
	Tutela della salute	98



	Diritto al lavoro	100
	Accesso all'abitazione	105
	Iniziative significative promosse o partecipate dal Difensore attinenti la facilitazione all'accesso alla cittadinanza italiana	106
	Riconoscimento della cittadinanza iure sanguinis	106
	Riconoscimento della cittadinanza ad un rifugiato politico	106
	Rilascio di certificati e difficoltà di comunicazione	107
	Il rimpatrio volontario assistito	108
	La disciplina comunitaria	108
	Il progetto NIRVA	108
	Incontri del Difensore civico con la Rete NIRVA	109
	Gestori e concessionari di pubblici servizi ovvero di pubblica utilità: interventi del Difensore civico	111
1.5	La liberalizzazione dei mercati. Principio di parità di accesso e correttezza dello svolgimento dell'attività di fornitura del servizio	111
	La "Carta europea dei consumatori di energia"	112
	Le disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas	112
	L'attività del Difensore civico	113
	Coordinamento dell'Authority gas energia elettrica - Sportello per il consumatore	116
	Registro delle opposizioni al telemarketing	118
	Coordinamento con le associazioni dei consumatori	118
	Casistiche varie	119
1.6	Emergenza abitativa: un caso di particolare disagio economico e sociale	119
	Limite di altezza al concorso pubblico per un posto di agente di polizia municipale.	119
	Comune di Torino. Problematica riferita a segnaletica stradale	120
	La revisione e l'aggiornamento della tabella degli enti di rilievo regionale, nell'ambito dei contributi erogati per attività culturali ed istituzionali.	122
2	Incontri con organismi, istituzioni ed enti, protocolli di intesa e comunicati del Difensore civico	125
3	Partecipazione a seminari, convegni e interventi del Difensore civico	139
4	Appendice	173

PAGINA BIANCA