

consumo, la spesa annua presunta se il cliente aderisce all'offerta commerciale proposta, la spesa annua presunta nel caso opti per le condizioni standard dell'Autorità, le differenze tra le due alternative sia in valori assoluti che in percentuale;

un elenco delle società di vendita consultabile sul sito dell'Autorità per facilitare la scelta del consumatore;

una graduatoria di merito per i *call center* che si impegnino a fornire una migliore qualità del servizio;

)regole più semplici di recesso per i clienti domestici (Delibera n.

144/2007): sia per l'elettricità che per il gas, il tempo di preavviso, che il consumatore deve dare al proprio fornitore, non può essere superiore ad un mese; di contro, il preavviso del fornitore al consumatore non può essere inferiore a 6 mesi, salvo diverso accordo fra le parti;

un *call center* a disposizione del cittadino-consumatore che può avere informazioni sulla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica.

L'attività del Difensore civico

La possibilità di tutelare attivamente gli interessi dei consumatori ha rappresentato nel corso dell'anno 2011 un obiettivo dell'attività dell'Ufficio del Difensore civico

L'attività di vendita dell'energia infatti è libera e, pertanto, chiunque può operare nel mercato dell'energia elettrica in qualità di venditore; i consumatori dovranno in ogni caso tenere presente che ci sono le società di vendita che operano solo sul mercato libero, e che fanno offerte commerciali, da un lato e le società che operano sia sul mercato libero sia per il cosiddetto servizio di maggior tutela, che fanno offerte commerciali ma possono anche applicare le condizioni fissate dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas.

Il consumatore può infatti scegliere di non cambiare contratto e di mantenere ancora la fornitura alle condizioni fissate dall'Autorità, optando così per il "servizio di

maggior tutela", disponibile solo per le famiglie e le piccole imprese.

L'attivazione di servizi non richiesti

Nelle varie denunce presentate all'Ufficio, i consumatori hanno contestato l'attivazione di forniture di energia elettrica o di gas in realtà mai richieste; in alcuni casi risultando che il consenso era stato ottenuto dall'utente in base all'affermazione dell'addetto di volere trascrivere i numeri recati dal contatore e, quindi, di richiedere per tale operazione la sottoscrizione dell'utente.

Inoltre, molte persone hanno riferito di non avere ricevuto copia del documento sottoscritto e di non potere quindi esercitare il diritto di ripensamento secondo quanto previsto dal Codice del Consumo; tali vicende spesso verificandosi ai danni di persone anziane.

La liberalizzazione ha infatti comportato una vera e propria "corsa" alla conquista di nuovi clienti che porta con sé il pericolo di comportamenti vessatori o poco

L'onere di provare la conclusione del contratto spetta in ogni caso al Gestore

trasparenti da parte delle imprese che vendono energia.

Il Difensore civico è intervenuto, anche in questi casi, richiamando il Gestore all'onere di fornire la prova di un valido contratto in ossequio all'articolo 2697 Cod. Civ., poiché in difetto non può essere ritenuto sufficiente la semplice emissione di una bolletta.

L'errata comunicazione di dati al Gestore da parte di persone in condizioni di invalidità

Si è rivolta al Difensore Civico una cittadina, invalida psico-fisica all'80%, riferendo di aver trasmesso ad ENI S.p.A., nel 2009, tramite il servizio telefonico di autolettura del contatore, un'errata lettura del contatore del gas e sulla base della quale ENI S.p.A. aveva quindi emesso fatture per un importo corrispondente.

L'utente, riferiva di aver successivamente sottoscritto un nuovo contratto per la fornitura del gas con ENEL S.p.A. e che, secondo quanto dalla stessa evidenziato, le letture del contatore indicate nelle bollette ENEL facevano ancora riferimento a quella errata lettura del contatore del gas trasmessa nel 2009 al precedente gestore; i dati riportati dal contatore risultando inferiori quelli indicati nelle fatture inviate da ENEL.

L'utente riferiva di essersi più volte rivolta ad ENEL, sia mediante esposti scritti, sia recandosi personalmente presso gli Uffici, facendo presente la non esattezza delle letture del contatore indicate nelle bollette e chiedendo che ENEL inviasse un tecnico per prendere la corretta ed effettiva lettura del contatore, senza tuttavia ottenere alcun riscontro.

L'Ufficio del Difensore Civico, vista la vicenda esposta e considerati i diversi solleciti inviati dalla cittadina ad ENEL, con i quali la stessa

chiedeva il rimborso di eventuali somme pagate in eccedenza, provvedeva a chiedere al suddetto gestore di effettuare le opportune verifiche.

A seguito dell'intervento dell'Ufficio, ENEL comunicava di avere effettuato le verifiche richieste, procedendo alla rettifica delle fatture precedentemente inoltrate alla cittadina. A seguito delle verifiche e delle conseguenti rettifiche dei dati, ENEL provvedeva ad emettere fattura a credito della cliente e a predisporre il relativo rimborso, mediante assegno ricevuto dalla cittadina al proprio indirizzo di recapito.

I call center

I call center sono diventati il mezzo principale attraverso il quale i clienti dei servizi elettrici e gas contattano i venditori di energia elettrica ed il gas per ottenere informazioni, richiedere attivazioni e interventi tecnici, stipulare e modificare contatti, realizzare transazioni e pagamenti.

Per tale ragione è necessario garantire in tutti i modi un adeguato livello di qualità che possa in ogni caso consentire un altrettanto adeguato esercizio dei diritti dei consumatori.

Al riguardo, con Deliberazione 139/07, l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ha stabilito che dal 1° gennaio 2008, i call center dei venditori di energia elettrica e gas debbono rispettare livelli minimi di qualità del servizio e in particolare:

la semplicità del risponditore automatico (albero fonico), che deve essere tale da permettere di parlare con un operatore dopo non più di due scelte (tre se sono presenti più servizi);

l'orario di apertura: almeno 35 ore alla settimana per i servizi con operatore, aumentate a 50 per le

L'esistenza dei call center in ogni caso non fa venire meno gli obblighi di correttezza del Gestore nei confronti del consumatore

imprese che non hanno sufficienti sportelli sul territorio servito; la gratuità delle chiamate per il cliente, almeno da rete fissa; l'informazione ai clienti con la pubblicazione su internet e sulle fatture del numero telefonico del call center, degli orari e del tipo di chiamate abilitate.

L'Autorità ha anche fissato livelli standard per il tempo medio di attesa, per il livello di servizio (percentuale di chiamate andate a buon fine) e per l'accessibilità al servizio, al fine di limitare code di attesa troppo elevate e di ridurre il fenomeno delle linee occupate.

Una parte innovativa del provvedimento consiste anche nella creazione di una "graduatoria" di gradimento dei call center, da pubblicare con aggiornamenti semestrali.

La classifica sarà determinata da un sistema di punteggio (attraverso "bonus") risultante dalle scelte delle imprese che, volontariamente, avranno raggiunto livelli di qualità migliorativi rispetto a quelli minimi fissati dall'Autorità.

Ad acquisire punti in graduatoria contribuirà anche la soddisfazione dei clienti che si rivolgono ai call center, rilevata attraverso un'indagine che l'Autorità svolge a cadenza semestrale.

Agli obblighi stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas, per il funzionamento dei call center, si affiancano quelli che, comunque, gravano sui concessionari in quanto gestori di pubblico servizio, riassunti nel processo di liberalizzazione attraverso gli obblighi di osservanza del principio di parità di accesso per tutti gli operatori economici ad un determinato settore di mercato e di rispetto delle garanzie di correttezza nello svolgimento dell'attività di fornitura del servizio; per la cui garanzia l'attività della Difesa civica ha assunto un ruolo

importante attraverso la sollecitazione di comportamenti conformi al principio di trasparenza, imparzialità e buona amministrazione per la tutela dei diritti dei consumatori e per migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'azione dei gestori.

Le denunce che nel corso del 2011 sono state presentate all'Ufficio hanno quasi sempre prospettato, nell'ambito delle specifiche questioni, manchevolezze da parte dei call center nell'attività di comunicazione e informazione all'utente; in particolare gli utenti hanno lamentato di essersi rivolti ai numeri verdi senza trovare soluzione ai loro problemi.

Nello specifico, gli utenti che si sono rivolti al Difensore civico hanno evidenziato che a fronte di risposte da parte degli operatori "in questo momento i terminali non funzionano", oppure "la richiameremo", oppure "la pratica è in lavorazione", ha fatto seguito un periodo di silenzio, per cui il cittadino aveva dovuto attivarsi nuovamente per avere delle risposte.

Ma vi è di più perché alla presentazione del reclamo attraverso i call center non sé seguita in nessun modo la sospensione delle procedure di recupero del credito da parte degli uffici dei gestori; aspetto che ha contribuito, sicuramente, a rendere per l'utente ancora più incomprensibile l'operato del gestore che prosegue la sua attività malgrado l'avvenuta presentazione del reclamo e senza fornire una spiegazione in merito alla questione lamentata. Il che ha evidenziato modalità di svolgimento dei rapporti con gli utenti non certo consona ai principi di efficacia, efficienza ed economicità e soprattutto di correttezza e trasparenza, cui sono comunque tenute le amministrazioni ed i

gestori di pubblici servizi e/o di pubblica utilità.

Come osservato dal Difensore civico nell'ambito degli interventi espletati, nelle situazioni esaminate si è in presenza di un obiettivo affidamento ingenerato negli utenti alla soluzione del problema che si realizza attraverso il contatto con i call center nell'ambito di un rapporto procedimentalizzato.

Tale situazione, secondo la giurisprudenza amministrativa, "instaura un significativo contatto implicante l'insorgenza di autentici doveri in capo al soggetto pubblico, tenuto a fornire ogni necessaria garanzia di partecipazione al procedimento" (Cons. Stato sez. IV 14.06.2001, n. 3169).

Il legittimo affidamento costituisce un principio fondamentale dell'azione amministrativa, da cui la funzione pubblica non può prescindere.

In virtù di tale principio quindi la relazione tra le parti diviene "qualificata" e implica per il soggetto pubblico un preciso onere di diligenza che lo rende garante del corretto sviluppo istruttorio del procedimento, con il coinvolgimento di tutte le parti interessate, nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede,

dall'apertura della pratica fino alla conclusione della stessa.

Frutto dell'elaborazione della giurisprudenza e della dottrina, il legittimo affidamento rappresenta uno strumento di tutela avverso il comportamento irragionevole e contraddittorio

dell'Amministrazione introdotto nel procedimento amministrativo attraverso il richiamo ai principi del diritto comunitario, per cui quando l'amministrazione abbia fatto insorgere in un soggetto, col proprio comportamento o per informazioni divulgate, "un'aspettativa" essa deve essere salvaguardata e tutelata, rispondendo a ragioni di certezza e stabilità dei rapporti giuridici.

In disparte le conseguenze che la lesione di un legittimo affidamento può comportare sotto un profilo di risarcimento dei danni eventualmente subiti dall'utente, il Difensore civico ha attivato interventi a garanzia di tale principio in quanto espressione di trasparenza, imparzialità e buona amministrazione, da un lato, e della buona fede contrattuale che ai sensi dell'art. 2 del Codice del Consumo deve essere osservato nei rapporti contrattuali tra il professionista e il consumatore.

Coordinamento Authority gas energia elettrica- Sportello per il consumatore

Le richieste di "puntuale ricostruzione della vicenda" inviate dallo Sportello del Consumatore a seguito delle segnalazioni del Difensore civico

Il Difensore civico ha trovato nel corso degli anni di attività un interlocutore privilegiato nelle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, quali l'Autorità per l'Energia elettrica e il gas, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) L'Autorità Garante per la concorrenza e il mercato (AGCM), il Garante per la Protezione dei dati personali.

L'azione della Difesa Civica si è quindi svolta per segnalare alle Autorità presunte situazioni di irregolarità ovvero di abusi, affinché esse possano valutare le condotte poste in essere dai gestori e quindi assumere i necessari provvedimenti di ordine interdittivo ovvero prescrittivo, nell'interesse al buon funzionamento dei servizi di pubblica utilità.

Anche in questi casi è stata avviata una proficua interlocuzione attraverso la quale si è contribuito ad attivare un ulteriore meccanismo di protezione degli utenti in grado di rispondere alle istanze di maggiore trasparenza e di efficienza, provenienti dalla cittadinanza.

Nel corso dell'anno 2011 tutte le segnalazioni inviate all'Authority per il gas e l'energia elettrica hanno dato seguito all'avvio di un procedimento da parte dello Sportello per il Consumatore e procurato all'utente in tutti i casi una spiegazione chiara in base alle condizioni contrattuali delle richieste avanzate, quando non hanno determinato l'annullamento delle determinazioni assunte dai gestori.

In particolare, per i reclami concernenti la presunta mancata gestione di una richiesta di cessazione dell'utenza, lo Sportello del Consumatore ha richiesto al gestore, tra l'altro, di fornire "puntuale ricostruzione della vicenda, nonché motivazioni del presunto ritardo nella gestione della pratica", inoltre "indicazione dettagliata delle tempistiche di gestione della richiesta di disattivazione del servizio, dalla data di inoltro della richiesta all'impresa di distribuzione alla data in cui il servizio è stato disattivato anche ai fini della valutazione dell'eventuale sussistenza dei presupposti per la corresponsione degli indennizzi automatici previsti dalla Deliberazione 7 agosto 2008 ARG/gas 120/08; in ogni caso fissando il termine di 15 giorni al gestore per far pervenire le informazioni richieste.

Le numerose segnalazioni che la Difesa Civica ha rivolto ai Garanti hanno riguardato, a titolo esemplificativo:

- ✓ Errata applicazione della tipologia di utenza come

2abitazione di non residenza"

- ✓ Efficacia di ripensamento effettuato dopo la sottoscrizione di contratto di fornitura elettrica;
- ✓ Efficacia di disdetta di contratto per la fornitura del gas;
- ✓ Disservizi da parte di gestore di utenza di gas;
- ✓ Errata lettura di contatore del gas
- ✓ Mancata attivazione di fornitura di gas
- ✓ Rimborso di fattura relativa a consumi presunti per l'erogazione di energia elettrica
- ✓ Doppia fatturazione relativa a somministrazione di energia elettrica
- ✓ Richiesta di pagamento di fattura per la fornitura di gas formulata dopo l'avvenuto cambio di gestore
- ✓ Mancato invio di fatture per il pagamento di utenza domestica di energia elettrica
- ✓ Presunte anomalie nel calcolo di consumo del gas
- ✓ Segnalazioni di pratiche commerciali "c.d. porta a porta", che avevano limitato e condizionato notevolmente la capacità del consumatore di assumere una scelta consapevole;
- ✓ Richiesta di rateizzazione relativa a fattura per la fornitura di gas
- ✓ Richiesta di storno di interessi di mora non dovuti
- ✓ Mancato ricevimento di bolletta di chiusura da parte di gestore precedente
- ✓ Mancata registrazione di disdetta di contratto effettuata telefonicamente;

- ✓ Conteggio di consumo effettuato sulla base di erronea lettura del contatore
- ✓ Segnalazioni di disservizi consistenti nell'invio di solleciti di pagamento di

- fatture già regolarmente saldate;
- ✓ Il mancato ricevimento della periodica fatturazione da parte dell'utenza, nonostante il decorso di un anno dalla stipula del contratto.

Registro delle opposizioni al telemarketing

In concomitanza con l'entrata in funzione del Registro pubblico delle opposizioni, introdotto dal D.P. R. 178/2010, il Garante privacy ha fissato, con il provvedimento 19 gennaio 2011 i limiti entro i quali gli operatori del settore potranno utilizzare i dati personali degli abbonati presenti negli elenchi telefonici per effettuare chiamate con operatore ai fini di invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, ricerche o comunicazioni commerciali.

Gli abbonati che non desiderano ricevere telefonate pubblicitarie possono attraverso l'iscrizione in una registro (Registro delle opposizioni) opporsi all'utilizzo del proprio numero di telefono nel settore del telemarketing.

Il mancato rispetto delle prescrizioni dell'Autorità comporta l'applicazione di una sanzione da 30 mila a 180mila euro, che potrà raggiungere, nei casi più gravi, i 300mila euro.

Nel corso del 2011 sono pervenute all'Ufficio numerose segnalazioni in ordine all'inosservanza della

Coordinamento con le associazioni dei consumatori

Nell'ottica di rendere il più possibile conoscibile la tutela dei consumatori che il Difensore civico esercita nei confronti dei gestori di pubblico servizio, sono state avviate già dal 2010 iniziative di coordinamento con le Associazioni dei consumatori iscritte nell'albo

normativa che presiede al c.d. "telemarketing".

Ci è stato in particolare segnalato che, nonostante l'intervenuta iscrizione nel Registro delle Opposizioni, gli utenti continuano a ricevere telefonate da vari gestori per operazioni commerciali, nelle più diverse ore del giorno e della sera.

L'intervento del Difensore civico si è reso necessario in quanto il fenomeno, oltre che lesivo della normativa di riferimento, può colpire negativamente soprattutto le fasce più deboli e indifese della popolazione, in particolare gli anziani, così come si ricava anche dalla quotidiana cronaca giornalistica.

E' stata pertanto indirizzata una segnalazione all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, per ogni intervento di competenza. Il Garante per la Protezione dei dati personali ha riscontrato la nota dell'Ufficio, rendendo noto di aver avviato una serie di istruttorie preliminari, invitando i titolari del trattamento a rendere i chiarimenti opportuni in ordine alle segnalazioni oggetto di reclamo.

regionale; nel rispetto dell'autonomia e delle reciproche competenze delle Associazioni dei consumatori, sono stati attivati protocolli di intesa.

Il coordinamento con le attività delle associazioni dei consumatori é fruttuosamente proseguito anche nel corso del 2011

Cooperazione
tra Difensore
civico e
Garante della
Privacy

1.6. Casistiche varie

Emergenza abitativa: un caso di particolare disagio economico e sociale.

Si rivolgeva a questo Ufficio una cittadina, madre di due bambini di 8 e 11 anni, disoccupata e priva di reddito, con in corso una causa di separazione presso il Tribunale, la quale dichiarava di non disporre di alcun tipo di abitazione.

Intervento
anti-
discriminatorio
del Difensore
civico

La cittadina, infatti, risiedeva con i due figli presso la casa ATC della propria madre anziana, composta da camera da letto, cucina e bagno, per una superficie totale di circa 50 mq. La relazione predisposta dai Servizi Sociali, che avevano in carico il nucleo familiare, riportava che la convivenza in spazi ristretti di persone di età ed esigenze così diverse era problematica, e che ad aggravare ulteriormente la situazione si aggiungevano le difficoltà economiche; inoltre, era in corso una causa di separazione legale e l'ex coniuge non versava alimenti né per la cittadina, né per i figli.

L'esponente riferiva di aver presentato all'Amministrazione comunale "domanda di emergenza abitativa", allegando peraltro alla domanda la scheda di segnalazione per emergenza abitativa predisposta dal Consorzio Socio-Assistenziale.

L'intervento del
Difensore
civico chiarisce
l'iter
burocratico

Tuttavia, la stessa faceva presente di essersi più volte rivolta in Comune per avere informazioni in merito all'iter del procedimento relativo alla domanda presentata, ma di non aver ricevuto alcuna informazione.

Pertanto, vista la situazione di disagio e le difficoltà economiche del nucleo familiare, il Difensore Civico provvedeva a segnalare

immediatamente la questione al Comune.

A seguito della suddetta segnalazione, l'Amministrazione comunale riferiva al Difensore Civico di aver illustrato all'esponente l'iter burocratico da effettuarsi per un eventuale inserimento nella graduatoria "emergenza abitativa", in quanto, dagli accertamenti effettuati, non risultava che la stessa avesse presentato domanda in adesione all'ultimo Bando Generale di Concorso per l'assegnazione di alloggi E.R.P..

L'Amministrazione Comunale provvedeva inoltre ad informare la cittadina del fatto che era attiva la Commissione Emergenza Abitativa (C.E.A.), che mensilmente esaminava le pratiche complete di ogni accertamento e documentazione.

Infine, il Comune evidenziava che la pratica della cittadina era in attesa della documentazione richiesta, necessaria per il completamento dell'istruttoria, che ultimati tutti gli accertamenti la pratica sarebbe stata sottoposta all'esame della C.E.A. e che, del parere della C.E.A. così come dell'esito dell'istruttoria, sarebbe stata data tempestiva comunicazione alla cittadina.

Limiti di altezza per accedere a concorso pubblico per un posto di Agente di Polizia municipale.

Un Comune della Provincia di Torino ha bandito un concorso per n. 1 posto di agente di Polizia municipale.

Invocando il proprio Regolamento sull'ordinamento degli uffici, è stato previsto il requisito di ammissione di altezza minima di 1 metro e 72

Codice delle
Pari
Opportunità:
esclusa
qualsiasi
discriminazione,
fondata
sull'altezza per
accedere ai
concorsi
pubblici

centimetri per gli uomini, di 1 metro e 65 centimetri per le donne.

Un concorrente maschio, alto 1 metro e 70 centimetri ha chiesto di partecipare al concorso e per non essere escluso ha chiesto al Difensore civico di intervenire.

Il Difensore civico ha prontamente invitato il Comune a rivedere il bando ed il Regolamento, richiamando il Codice della pari Opportunità del 2006 che esclude qualsiasi discriminazione fondata sull'altezza per l'accesso ai pubblici impieghi, con eccezione per i soli appartenenti alle Forze Armate (per cui è previsto il limite di altezza di 1 metro e 65 centimetri per gli uomini, e per gli Ufficiali dei Carabinieri di 1 metro e 70 centimetri).

Il Comune riconosciuta l'illegittimità del bando e del Regolamento in contrasto con il Codice delle Pari Opportunità, dando immediata comunicazione a tutti i candidati che prima erano stati esclusi per mancanza del requisito dell'altezza, o ammessi con riserva in attesa di presentazione di dichiarazione che attestasse l'altezza minima di 1 metro e 72 centimetri, affinché potessero presentarsi regolarmente alla prova scritta.

La prova scritta si è regolarmente svolta e alla stessa sono stati ammessi tutti i candidati, compreso il giovane che si era rivolto al Difensore civico.

Accogliendo la sollecitazione del Difensore civico, il Comune provvederà a modificare il Regolamento.

Comune di Torino: problematica riferita a segnaletica stradale

Due cittadini hanno interessato il Difensore Civico, anche in qualità di portavoce di altri 120 cittadini residenti nella Circoscrizione 9, riferendo i seguenti fatti.

Pattuglie di Vigili provenienti da altre Circoscrizioni elevavano

contravvenzione per divieto di sosta su banchina, riferito ai 122 cittadini che si sono rivolti al Difensore Civico, le cui autovetture si trovavano parcheggiate sulla banchina tra viale e controviale di Corso Unione Sovietica, nel tratto compreso tra Corso Traiano e Corso Giambone.

Gli esponenti hanno evidenziato che fino al 2009 era presente la segnaletica stradale che consentiva la sosta su quella banchina, ma che a seguito di uno degli innumerevoli lavori stradali in zona, tale segnaletica sarebbe stata divelta, in attesa di essere ripristinata.

Gli stessi hanno inoltre aggiunto che sono circa 40 anni che cittadini residenti e non residenti utilizzano tale banchina per la sosta, senza mai essere stati multati; che lo stesso Comune di Torino emette da molto tempo ordinanze per liberare la banchina dalle auto in occasione di manifestazioni di quartiere, il che ha fatto loro presumere che diversamente la sosta fosse consentita, tant'è che in tali occasioni non risulterebbe essere stata elevata alcuna contravvenzione alle autovetture presenti sulla banchina.

Sulla base di tali premesse, i 122 cittadini hanno richiesto l'intervento del Difensore Civico al fine di verificare, in contraddittorio con il Comune di Torino e i suoi organi preposti alla disciplina del traffico, la coerenza della pretesa sanzionatoria con i principi di trasparenza, legalità e buona fede, ovvero di affidamento di chi riteneva di non aver violato una qualche norma del Codice della Strada, in assenza di un esplicito divieto di sosta e in concomitanza di comportamenti che sembrerebbero essere stati ritenuti non illeciti dall'Amministrazione.

Gli stessi cittadini hanno naturalmente fatto salvo il ricorso

Risultati
dell'intervento:
più chiarezza
con una
nuova
segnaletica
stradale

all'Autorità Giudiziaria ed ogni altro rimedio previsto dalla normativa avverso il verbale di infrazione al Codice della Strada.

Compito del Difensore Civico è garantire e stimolare trasparenza e buon andamento delle Pubbliche Amministrazioni, contribuendo a migliorarne l'efficienza e la qualità, a beneficio della generalità degli utenti e dei cittadini, anche in un'ottica di prevenzione dei conflitti, mediante attività, in ipotesi, di autocorrezione.

Nel caso di specie, il Difensore Civico ha sottolineato la necessità di individuare un percorso che consentisse la massima trasparenza ed inequivocità, certamente a beneficio dei cittadini, ma anche nell'interesse dell'Amministrazione, allo scopo di evitare innanzitutto difficoltà di comunicazione che paiono derivare de plano dallo stesso numero di soggetti che si sono rivolti al Difensore Civico.

Pertanto, l'Ufficio ha provveduto a segnalare la vicenda in esame ai competenti uffici dell'Amministrazione comunale, nonché al Corpo di Polizia Municipale, chiedendo una attenta verifica dei fatti, alla luce delle osservazioni e contestazioni dei 122 cittadini in questione.

La problematica esposta ci ha consentito peraltro di svolgere il nostro dovere di informazione, che ricade tra le funzioni fondamentali che la legge attribuisce al Difensore Civico.

A tale proposito si è precisato ai cittadini che hanno chiesto l'intervento dell'Ufficio che, a norma di legge, il Difensore Civico non ha alcuna legittimazione nel senso di poter proporre un qualunque rimedio amministrativo ovvero giurisdizionale avverso accertamento di violazione di Codice della Strada. Ciò in quanto la legge attribuisce la legittimazione

unicamente alla parte, che può agire anche tramite un proprio rappresentante, nei modi e nelle forme di legge, in ipotesi anche tramite difensore tecnico al quale conferire la speciale procura, posto che l'attività del Difensore Civico intende perseguire obiettivi diversi, in particolare la trasparenza e la chiarezza delle condotte delle Pubbliche Amministrazioni.

A seguito dell'intervento del Difensore Civico, il Corpo di Polizia Municipale ha comunicato di aver richiesto alla Divisione Infrastrutture e Mobilità del Comune di Torino di formalizzare la sosta sulla banchina "rialzata", installando apposita segnaletica verticale autorizzativa che attualmente non è presente, esclusivamente nei tratti ove la tipologia del manto stradale lo possa consentire, in particolare nei tratti compresi tra Via O. Vigliani e Corso Traiano e tra Corso Giambone e Via Santa Fè. Come evidenziato nella nota del Corpo di Polizia Municipale, la tipologia di detto suolo, posto esattamente a filo del manto stradale e ricoperto da bitume, consente perfettamente alla sosta dei veicoli "a pettine".

Con il suddetto intervento il Difensore Civico ha dunque ottenuto un duplice risultato: da un lato quello di consentire all'Amministrazione di poter utilmente verificare la coerenza dei propri comportamenti con i principi di trasparenza e di buona amministrazione, a vantaggio della generalità dei cittadini, e conseguentemente di fare chiarezza a fronte di circostanze, condotte e atti dell'Amministrazione stessa che potevano apparire contraddittori ed equivoci; dall'altro lato quello di consentire ai cittadini interessati di ottenere le informazioni necessarie a rendere trasparente la posizione

dell'Amministrazione a conclusione dell'indagine.

La revisione e l'aggiornamento della tabella degli enti di rilievo regionale, nell'ambito dei contributi erogati per attività culturali e istituzionali

Un caso di equità in cui è intervenuto il Difensore civico, nell'ambito del sostegno regionale alle attività educative e culturali

In attuazione dello Statuto regionale e dell' art. 49 del D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616, la Regione Piemonte sostiene e valorizza il patrimonio culturale degli Enti, degli Istituti, delle Fondazioni e delle Associazioni che, con continuità e con elevato livello scientifico, operano in ambito regionale per la promozione di attività educative e culturali, erogando contributi ai soggetti che posseggano i prescritti requisiti.

A tal fine la L.R. n. 49/1984 ha istituito la tabella degli Enti, degli Istituti delle Fondazioni e delle Associazioni di rilievo regionale. Condizioni per l'iscrizione nella tabella sono che gli Enti, gli Istituti, le Fondazioni e le Associazioni svolgano servizi di rilevante valore scientifico, nonché svolgano attività da almeno tre anni e dispongano delle attrezzature idonee allo svolgimento della loro attività. Inoltre devono garantire una larga utenza delle loro iniziative e accessibilità pubblica ai servizi culturali offerti.

Nel caso qui in esame, l'Ufficio del Difensore civico regionale è stato interessato da alcuni enti e istituzioni piemontesi, fra le quali la Consulta Torinese per la Laicità delle Istituzioni, il Centro di Documentazione, Ricerca e Studi "Piero Calamandrei" e l'Unione culturale "Franco Antonicelli".

In particolare, gli esponenti lamentavano che la Tabella di cui all'art. 2 della citata legge, non fosse stata fatta oggetto di alcuna revisione ovvero aggiornamento con riguardo ai soggetti che ne

beneficiavano da molto tempo, avendo la legge previsto che a fronte di domande presentate da soggetti non inseriti nella Tabella, la Giunta Regionale "può proporre, ogni due anni, al Consiglio Regionale di deliberare modificazioni circa la determinazione dei contributi da assegnare a ciascuna Istituzione e variazioni nella composizione della tabella".

Per converso, gli esponenti hanno affermato di svolgere attività e servizi pienamente da ricomprendersi nella previsione dell'art. 2 della citata legge regionale.

Ne è derivata la doverosità dell'intervento del Difensore civico regionale, quale tutore e garante di trasparenza, legalità e buon andamento della Pubblica Amministrazione, a fronte di quanto esposto dalle menzionate Associazioni e dal riscontro con la legislazione di riferimento.

Finalità, contenuto e risultati dell'intervento del Difensore Civico.

Le Associazioni esponenti hanno denunciato una condizione di possibile discriminazione e, ad un tempo, di "cattiva amministrazione", derivante per un verso dall'ipotetico inserimento nella Tabella di Enti ovvero Associazioni che abbiano, in ipotesi, perduto i requisiti e, per altro verso, dall'esclusione di Associazioni ed Enti che viceversa siano, anche da tempo, in possesso dei requisiti medesimi per poter ottenere l'inserimento.

In conseguenza di quanto precede, è apparsa opportuna al Difensore civico la necessità di sollecitare un'attenta verifica, intesa a realizzare una coerente attuazione della normativa, in aderenza ai principi di sussidiarietà e di promozione della cultura, previsti a vantaggio dei cittadini dagli artt. 2, 3, 9 e 117 della Costituzione.

In tal senso, l'Ufficio ha evidenziato al competente Assessorato e alla Direzione regionale Cultura l'opportunità di verificare modi e tempi per un compiuto monitoraggio, anche in relazione al richiesto aggiornamento e variazione della tabella, con attualizzazione della stessa, posto che la "facoltà" di aggiornamento e revisione, prevista dall'art. 3 della L.R. n. 49/1984, parrebbe senz'altro da coniugare con la doverosa attenzione nei riguardi della promozione di attività culturali di "nuove" Associazioni e con la valorizzazione del principio di sussidiarietà, tale da consentire ad Enti e Associazioni di poter concorrere su di un piano paritetico al fine dell'ottenimento di contribuzioni previste e destinate a tali scopi dalla Regione.

In risposta alla nota di osservazioni formulata dal Difensore civico, la Direzione regionale Cultura ha tempestivamente comunicato che l'Assessore alla Cultura, fornendo anche chiarimenti al Consiglio Regionale, si è dichiarato disponibile ad una modifica della tabella degli enti che attualmente beneficiano dell'erogazione di contributi nel rispetto del dettato normativo, impegnandosi a portare all'attenzione della Giunta Regionale, entro la fine dell'anno, la proposta di revisione.

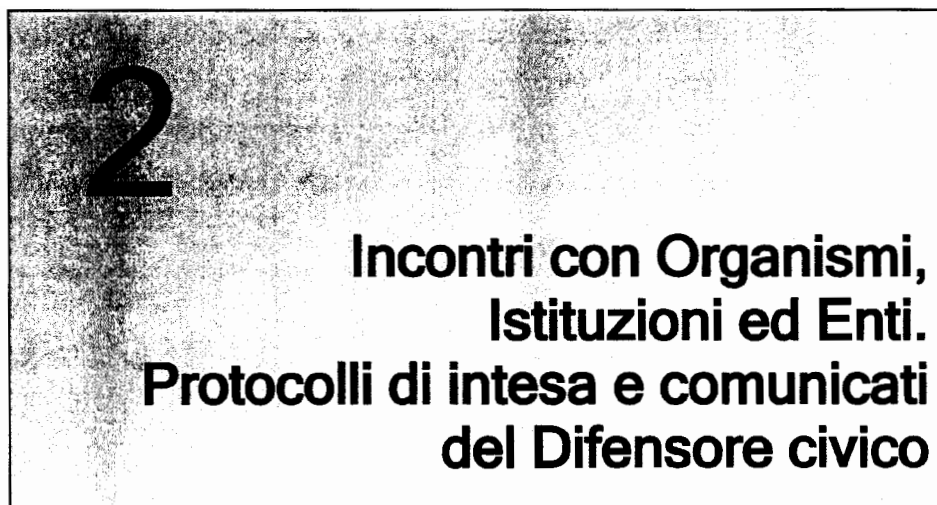
Risulta, inoltre, che l'Assessore alla cultura si è altresì impegnato a costituire apposita commissione di lavoro, da lui stesso coordinata, composta da dirigenti e funzionari

degli uffici regionali competenti, con il compito di procedere all'individuazione dei criteri per l'inserimento nella tabella di cui alla L.R. n. 49/1984.

Tale gruppo di lavoro, costituito per la revisione della tabella, risulta che abbia convenuto sulla necessità di somministrare un questionario di natura puramente conoscitiva a tutti gli enti che già fanno parte della tabella e a tutti quelli che, nel corso degli anni, hanno fatto richiesta di ingresso, contenente la richiesta di alcune informazioni in merito al patrimonio posseduto dagli enti, alla sede attualmente occupata, al personale impiegato, etc.

I risultati del questionario, come comunicato dalla Direzione Cultura con successiva nota, saranno nuovamente sottoposti all'esame della Commissione, al fine di procedere alla revisione dei criteri necessari per usufruire dei benefici previsti dalla legge n. 49/84.

PAGINA BIANCA



22.02.2011

Eletto all'unanimità il Presidente del Coordinamento dei Difensori civici italiani e delle Province autonome: l'Avv. Antonio Caputo, Difensore civico della Regione Piemonte.

Roma, 22 febbraio 2011- Il Coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province

30.03.2011

Incontro del Difensore civico con la Responsabile Affari legali Nord Ovest di Poste Italiane s.p.a

14.04.2011

Il Presidente dell'Upi incontra il Presidente del Coordinamento nazionale dei difensori civici

Promuovere la difesa civica in tutte le Province

13.05.2011

Protocollo d'Intesa del Difensore civico con il Presidente del Tribunale di Torino: per un migliore orientamento dei cittadini

E' operativo dal 3.10.2011 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Tribunale di Torino in collaborazione con il Difensore civico della Regione Piemonte - "Link" tra Difensore civico e Tribunale di Torino

12.07.2011

Protocollo di intesa fra la Facoltà di Scienze Politiche di Torino e l'Ufficio del Difensore civico della Regione Piemonte

30.11.2011*Difensore civico e comunità peruviana***16.12.2011***2° Conferenza dei Servizi dell'ASL TO4: partecipazione dell'Ufficio del Difensore civico.***21.12.2011***Incontro del Difensore civico con il Sindaco del Comune di Bra Bruna Sibille ed i Sindaci dei Comuni appartenenti al Consorzio INT.ES.A***22.12.2011***INPDAP - Tavolo tecnico regionale di coinvolgimento degli "stakeholder" (portatori di interesse qualificati)-Concorso del Difensore civico quale Autorità istituzionale terza e indipendente.*

22.02.2011

Eletto all'unanimità il Presidente del Coordinamento dei Difensori civici italiani e delle Province autonome: l'Avv. Antonio Caputo, Difensore civico della Regione Piemonte

Il Coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano riunitosi a Roma il 21 febbraio 2011 ha eletto il Presidente nella persona dell'Avv. Antonio Caputo.

La Conferenza ha ribadito la centralità del ruolo del Difensore civico per la tutela del diritto *dei cittadini ad una buona amministrazione, e dei diritti fondamentali delle persone, in*

collegamento con il Mediatore Europeo;
CONFIDANDO

nell'urgente approvazione di una legge quadro sulla Difesa Civica, nella direzione dell'Istituzione del Difensore civico Nazionale, presente in ben 28 Paesi dell'Unione

Europea;
AUSPICANDO

il rafforzamento del ruolo autonomo e indipendente del Difensore civico, risorsa di giustizia di prossimità, raccomandato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nelle *Risoluzioni del 18.12.2008 e 25.10.2010*

30.03.2011

Incontro del Difensore civico con la Responsabile Affari legali Nord Ovest di Poste Italiane s.p.a

Il Difensore civico regionale Avv. Antonio Caputo ha incontrato il Responsabile Affari legali Nord-ovest di Poste Italiane s.p.a, Avv. Rossana Cataldi.

Nel corso del cordialissimo incontro il Difensore civico ha illustrato le potenzialità della Difesa civica quale strumento di garanzia per una buona Amministrazione, anche nel settore dei pubblici servizi come quello

postale, e per una corretta gestione del pubblico servizio nell'interesse della collettività.

L'incontro si è concluso con l'auspicio di un rapporto di collaborazione e di cooperazione finalizzato a garantire i diritti degli utenti nei termini riconosciuti dalla Carta di qualità del servizio pubblico postale in aderenza alla vigente normativa.

14.04.2011

Il Presidente dell'Upi incontra il Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici***Promuovere la difesa civica in tutte le Province**

Promuovere l'istituto del Difensore civico territoriale in tutte le Province italiane e costruire una rete di sistema che potenzi lo strumento della difesa civica.

Questo l'obiettivo dell'incontro avuto oggi a Roma tra il Presidente dell'Upi, Giuseppe Castiglione, e il Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici italiani, Antonio Caputo, Difensore civico della Regione Piemonte.

Dalla collaborazione avviata oggi si è deciso di intraprendere un percorso

di lavoro comune per definire un vero e proprio protocollo tra l'Upi e il Coordinamento dei Difensori civici, per promuovere questa rete, coordinando le strutture esistenti e favorendo l'istituzione del difensore civico territoriale in tutte i territori provinciali, attraverso convenzioni.

A questo scopo è stata istituita una commissione bilaterale di lavoro, che predisporrà il protocollo, i modelli di convenzione e i documenti necessari per la costruzione della rete sui territori.

13.05.2011

Protocollo d'Intesa del Difensore civico con il Presidente del Tribunale di Torino: per un migliore orientamento dei cittadini*

Il 13 maggio 2011 è stato sottoscritto dal Difensore civico della Regione Piemonte, Avv. Antonio Caputo, e il Presidente del Tribunale di Torino, Dott. Luciano Panzani, un Protocollo d'Intesa.

Il Difensore civico intende in tal modo coordinarsi con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Tribunale di Torino.

Scopo della collaborazione è offrire ai cittadini un servizio di orientamento informativo, a trecentosessanta gradi, perché possa realizzarsi in concreto il diritto ad una buona Amministrazione.

Si tratta del primo esperimento di tal genere, in Italia, per realizzare un sistema di "Giustizia di prossimità" non solo giurisdizionale, a supporto delle pubbliche amministrazioni e delle attese, bisogni e diritti dei cittadini, in specie le persone più svantaggiate.

Al progetto concorreranno, quali "volontari", ciascuno nell'ambito delle esperienze e

funzioni proprie, alcuni magistrati a riposo della Corte d'Appello di Torino e Associazioni forensi di Avvocati.

Il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Torino ha manifestato interesse per l'iniziativa.

E' operativo dal 3.10.2011 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Tribunale di Torino in collaborazione con il Difensore civico della Regione Piemonte - "Link" tra Difensore civico e Tribunale di Torino

Si tratta di un nuovo servizio di comunicazione e relazione con i cittadini dove si possono trovare informazioni, risposte sull'attività giudiziaria e amministrativa svolta dal Tribunale di Torino, per telefono, via internet o direttamente allo sportello per il pubblico.

* Il testo del protocollo d'intesa è consultabile nella parte 4° "Appendice"