

Grafico 5 Interventi effettuati nel 2012
Tipologia di azioni effettuate

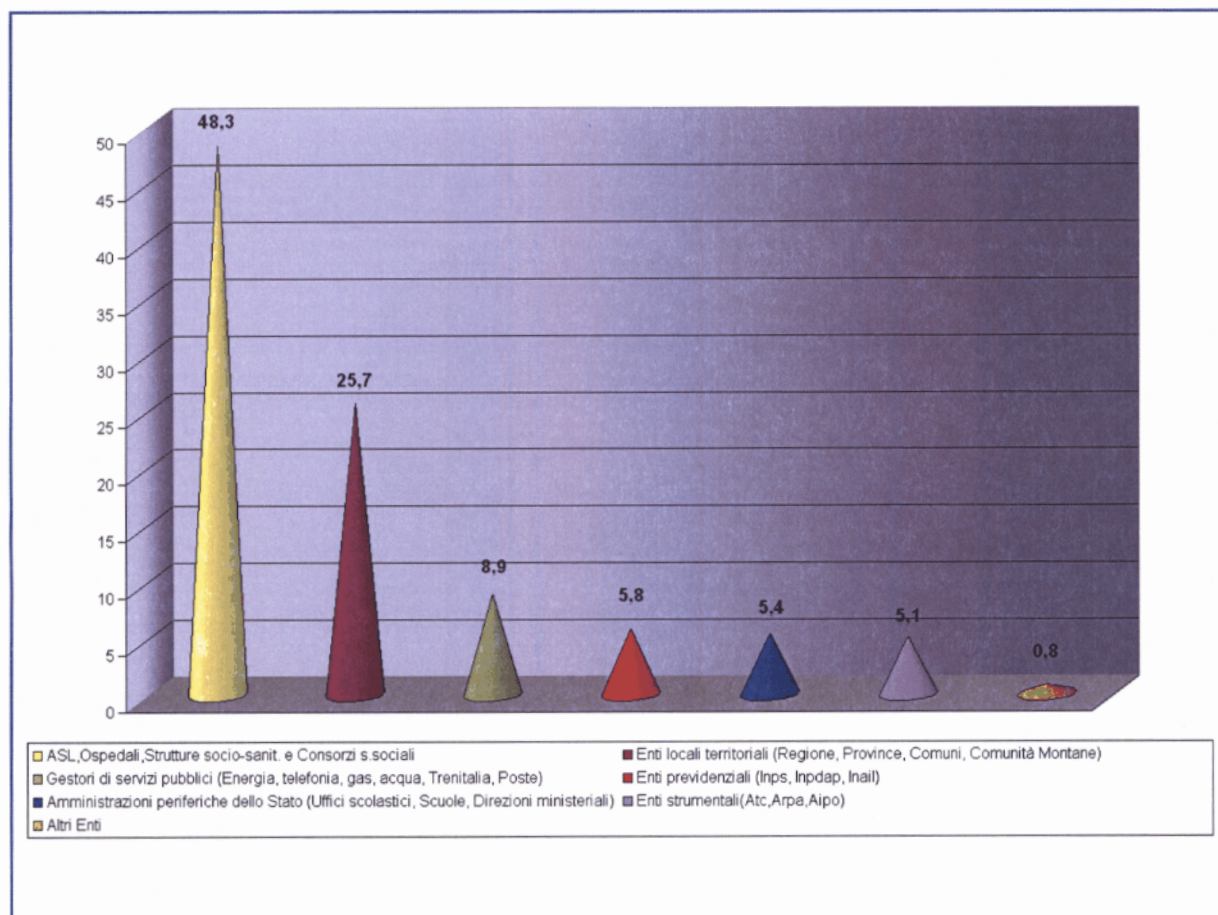


Grafico 6 Interventi effettuati nel 2012
Risultati ottenuti

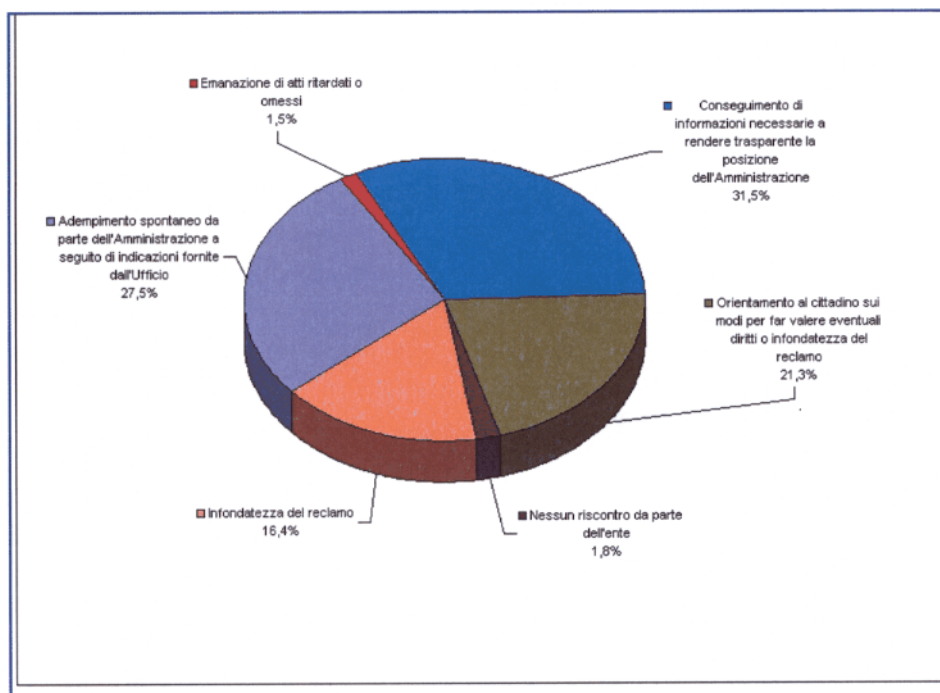


Tabella 6 Interventi effettuati nel 2012
Risultati ottenuti

<i>Tipo di risultato</i>	<i>% di casi</i>
I) RISULTATI POSITIVI IN CASO DI "CATTIVA AMMINISTRAZIONE" (in quanto il cittadino e/o utente ha ottenuto "ciò che gli spetta di diritto")	
<i>A) Adempimento spontaneo da parte dell'Amministrazione a seguito di indicazioni dell'ufficio</i>	27,5%
<i>- mediante emanazione di atti ritardati o omessi</i>	1,5%
Totale parziale	29,0%
II) RISULTATI POSITIVI (in quanto il cittadino e/o utente è stato messo nella condizione di realizzare un compiuto contraddittorio con le amministrazioni)	
<i>A) Conseguimento di informazioni necessarie a rendere trasparente la posizione dell'Amministrazione a conclusione dell'indagine</i>	31,5%
<i>B) Orientamento del cittadino circa diritti e doveri e su modi per far valere eventuali diritti, anche in sede giurisdizionale</i>	21,3%
TOTALE (ovvero nella totalità dei casi di cattiva amministrazione 8 cittadini su 10 hanno ottenuto soddisfazione)	81,8%
NESSUN ESTREMO DI CATTIVA AMMINISTRAZIONE (Infondatezza del reclamo)	16,4%
RISULTATI NEGATIVI <i>- Nessun riscontro da parte dell'ente in tempi ragionevoli a fronte di sollecitazioni in corso</i>	1,8%
TEMPI MEDI DI DEFINIZIONE DEGLI INTERVENTI (Rapporti con le P.A. e informativa all'interessato)	90 giorni

1 Diario del Difensore civico

23/12/2012

Comune di Torino

Graduatoria per iscrizione scuola di infanzia

Ci sono due fratelli, Francesco e Pietro, che abitano nella Circostrizione 8 e frequentano rispettivamente la Scuola di infanzia e l'asilo nido comunale, e la loro madre in attesa del terzo figlio.

Il Difensore civico invita il Comune di Torino a garantire il libero esercizio dei diritti fondamentali mettendo a confronto le esigenze ed i bisogni dei cittadini con i mezzi e l'azione dei Pubblici uffici

A febbraio 2012 la madre presenta, per l'anno scolastico successivo per Pietro domanda di ammissione alla Scuola di Infanzia e, a giugno 2012, presso lo stesso Istituto domanda presso l'asilo nido per Andrea, terzogenito nel frattempo venuto alla luce.

Risultato: Pietro non viene ammesso perché non viene considerato lo stato di gravidanza della madre, mentre Andrea viene ammesso, anche grazie al punteggio riconosciuto per la presenza di altri due fratelli.

La motivazione data dal Comune di Torino per l'esclusione di Pietro dalla Scuola per l'Infanzia è la seguente: Andrea è nato il 27 febbraio 2012, ovvero 11 giorni dopo la scadenza del termine previsto per la domanda di iscrizione e quindi non può essere attribuito alcun punteggio integrativo per

l'ammissione del fratello Pietro.

D'altro canto, riferisce il Comune di Torino, lo stato di gravidanza della madre all'epoca della richiesta di iscrizione, era stato espressamente escluso dal calcolo del punteggio per l'accesso alla scuola di infanzia con la Deliberazione della Giunta comunale 10.01.2012 n. 00018/007 che aveva stabilito di non applicare per l'anno 2012-2013 le norme a suo tempo previste con Deliberazione del Consiglio comunale il 7 marzo 2011 secondo cui, per contro, nel carico familiare deve essere considerato lo stato di gravidanza della madre.

Il Difensore civico è intervenuto a tutela della posizione della madre e dei figli di quest'ultima per garantire rispettivamente il diritto alla maternità e all'educazione ed istruzione dei bambini, sollecitando l'Amministrazione a considerare gli effetti che le determinazioni assunte in merito alla graduatoria potevano produrre in capo ai minori e alla loro famiglia, ora che il terzogenito era venuto alla luce; chiedendo quindi un adeguato riconoscimento dei loro diritti costituzionalmente protetti.

Il Difensore civico ha quindi segnalato al Comune di Torino che, al di là del rispetto delle procedure, per garantire il libero ed incondizionabile esercizio dei diritti fondamentali occorre mettere sempre a confronto le esigenze ed i bisogni dei cittadini con i contenuti ed i mezzi dell'azione dei pubblici uffici, al fine di evitare che l'applicazione e/o l'assenza di regole comporti soluzioni e determinazioni parziali che possano dimostrarsi inique alla luce della realtà dei fatti; come nel caso di specie ha dimostrato la mancata considerazione

Intervento del Difensore civico a tutela della maternità

dello stato di gravidanza della madre rispetto all'evento nascita successivamente verificatosi.

Il Difensore civico ha quindi invitato l'Amministrazione a farsi carico della soluzione del problema che derivava dall'assenza di una normativa comunale a garanzia della maternità e che aveva generato una evidente discrasia tra il riconoscimento e la garanzia dei diritti fondamentali delle donne e dei bambini, contenuta nella Costituzione e nella normativa comunitaria ed internazionale, da un lato, e l'attuazione che di essi ne aveva dato l'Amministrazione comunale dall'altro.

Il Comune di Torino ha quindi comunicato il 19.11.2012 l'ammissione del secondogenito alla Scuola dell'Infanzia.

20/11/2012

Finalmente dal 15 settembre il contrassegno europeo di parcheggio per persone affette da disabilità

La novità più importante è l'introduzione del contrassegno di parcheggio per persone affette da disabilità in attuazione della raccomandazione 1998/376/CEE.

Il nuovo contrassegno sostituirà l'attuale 'contrassegno invalidi' e consentirà, in sostanza, a chi è affetto da disabilità la possibilità di maggiore mobilità, viceversa preclusa e ostacolata dal vecchio testo del Codice della Strada.

I comuni entro 3 anni dal 15 settembre, data di entrata in vigore della legge, dovranno sostituire con i nuovi contrassegni i titoli già in circolazione, che nel frattempo rimarranno validi.

Non si fermano qui le modifiche apportate dalla nuova normativa al regolamento attuativo del nuovo Codice della strada (DPR 16 dicembre 1992, n. 495, articolo 381). Le novità riguardano anche la "possibilità" per i Comuni di prevedere nelle aree di parcheggio a pagamento un numero di posti riservati gratuitamente ai veicoli di persone disabili, muniti di contrassegno, superiore al limite di legge attualmente

previsto.

I Comuni potranno, inoltre, consentire la sosta gratuita di questi veicoli nei parcheggi a pagamento nel caso in cui siano già occupati o indisponibili i posti riservati ai disabili.

Il Difensore Civico del Piemonte avv. Antonio Caputo ha commentato "Era ora"..

E ha subito scritto al Presidente dell'Associazione dei Comuni del Piemonte, Piero Fassino, e ai Sindaci dei Capoluoghi di Provincia del Piemonte.

"Entro tre anni non significa che non si debba fare subito, trattandosi di provvedimento dovuto e doveroso, sostanzialmente a costo zero, che richiede la semplice sostituzione di documenti cartacei".

Ancora: "Si preveda sinora e senza defatiganti ritardi a consentire senz'altro provvedimenti a carattere generale, la sosta gratuita per le persone affette da disabilità che non trovano posto negli spazi riservati e si amplino gli spazi a loro riservati".

"Ancora una volta provvedimento a costo zero, ma con alto valore solidaristico. Solidarietà come atto dovuto e doveroso, e non come mera virtuale "possibilità", nella espressione letterale e criptica della norma, giacché si tratta di proteggere la persona impedendo discriminazioni in suo danno, vietate dalla normativa internazionale recepita dall'Italia".

Ancora: "atto eticamente doveroso!". "Nemmeno può, ragionevolmente, esservi una qualche ragione che ostacoli l'immediata adozione di semplici provvedimenti, la cui mancata emanazione ritarderebbe ulteriormente o peggio impedirebbe l'esercizio pieno di diritti al miglioramento della mobilità e della qualità della vita della persona, prescritti dall'Europa 14 anni fa". "Senza contare che il ritardo sarebbe ulteriore discriminazione tra cittadini italiani e cittadini comunitari. francesi, tedeschi eccetera, che usufruiscono da anni del contrassegno europeo "

D.P.R. 30.07.2012 n° 151 , G.U. 31.08.2012.

*Il Difensore
civico: "Era ora!
Un
provvedimento
dovuto dal
1998"*

05/11/2012

Influenza: su vaccini tanti ritardi

La vicenda che ha portato al blocco delle vendite dei vaccini influenzali della Novartis appare connotata da non sufficiente e tempestiva comunicazione. E' quanto ha denunciato l'Avv. Antonio Caputo in una lettera inviata al Ministero della Salute, Renato Balduzzi. La Procura

Intervento del Difensore civico per blocco nella vendita dei vaccini e comunicazione non sufficiente e non tempestiva sugli effetti collaterali

di Torino nel frattempo ha aperto un fascicolo, in seguito ad un esposto del Codacons.

Il Difensore civico, dopo aver fatto presente che sono numerose le persone ("in particolare affetti da patologie cardiache e anziani") che hanno acquistato i vaccini, ha segnalato la scarsità di informazioni sui possibili effetti collaterali: il numero verde attivato dal Ministero risultava di fatto "impraticabile", e nemmeno sul sito internet dell'Aifa comparivano dati che potessero orientare meglio gli interessati senza possibili e ingiustificati allarmismi. I cittadini, in questa situazione, non sapevano se come e a chi poter richiedere la restituzione del prezzo corrisposto per i prodotti; e chi aveva fatto già uso del vaccino non era nemmeno in grado di sapere se dovesse rifarlo. Lo stop fu decretato il 22 ottobre 2012. Il Difensore civico ha fatto presente che le farmacie hanno cominciato ad annunciare la messa in vendita del vaccino sin dal 22 ottobre. In una farmacia torinese la notizia della sospensione sarebbe arrivata solo il 25 ottobre a seguito di segnalazione verbale di un cliente, che ne aveva ricevuta conoscenza tramite un telegiornale. Sono quindi apparse notevoli difficoltà anche per i farmacisti nella fruizione di canali di comunicazione tempestivi ed efficienti, nonché difficoltà

riferite alla modalità di comportamento da tenere nei riguardi della clientela, in particolare di quella che aveva acquistato il vaccino.

23/07/2012

Sessantanove ore steso sopra una barella

Sessantanove ore in barella: tre giorni per avere un letto. E' al Martini il record negativo per un trasferimento dal pronto soccorso a un reparto, secondo l'inchiesta del Difensore civico che a febbraio 2012 ha avviato un'indagine sulla situazione dei Dea di Torino e della Regione. Ma non è l'unico ospedale nè l'unico problema con il quale i Dipartimenti di emergenza e accettazione devono fare i conti quotidianamente. E se d'inverno l'emergenza che intasa è quella delle influenze e delle complicanze del virus, d'estate il sovraffollamento è legato al caldo. L'indagine dell'avvocato Antonio Caputo ha passato in rassegna questo e altri punti critici che prima di tutto mettono in difficoltà medici e infermieri, rendendoli "vittime" di condizioni di lavoro difficili nelle loro stesse strutture. L'obiettivo non è nè accusare nè giudicare, tantomeno il personale. L'indagine del Difensore civico ha come scopo di conoscere e far sapere a chi amministra la cosa pubblica, qual è la situazione reale, in modo da poter intervenire con i correttivi necessari. Numerose le domande poste per l'indagine: oltre ai tempi di attesa in pronto soccorso prima di un ricovero, il Difensore civico ha chiesto se e quali siano le attività di collaborazione con i

I pazienti passano troppe ore aspettando un letto in reparto, mentre l'organizzazione del territorio continua a non far fronte ai casi meno urgenti

La situazione nei pronti soccorso del Piemonte finisce al setaccio del Difensore civico

medici di famiglia. E qui, un'altra nota dolente perchè non c'è praticamente rapporto tra chi lavora in ospedale e chi sul territorio. La situazione in Piemonte non è particolarmente drammatica come altrove; va detto però che 69 ore in barella in alcuni casi sono diventate anche 8-10 giorni, come hanno ammesso

gli stessi responsabili del pronto soccorso. In più di un ospedale è stato creato in pronto soccorso l'ambulatorio dei "codici bianchi", cioè di quei casi che non richiederebbero un intervento dell'ospedale. Ogni giorno l'Ufficio riceve per posta una ventina di richieste di intervento, persone in attesa di ricovero dopo essere state visitate e valutate. In alcuni periodi sono stati raggiunti addirittura i 7 giorni di pronto soccorso.. Copia dell'indagine del Difensore civico è stata inviata al Ministro della Salute, Renato Balduzzi, e al Presidente della Regione, Roberto Cota.

22/10/2012

Richiesta di Equitalia per pagamento spese di giustizia

Si è rivolto al Difensore civico un cittadino residente in Piemonte, Valle di Lanzo, condannato, in seguito a procedimento penale, al pagamento di spese di giustizia. L'intervento del Difensore civico è stato chiesto affinché si intervenisse con Equitalia per la rateizzazione della cartella esattoriale relativa all'iscrizione a ruolo del mancato pagamento della pena pecuniaria, di cui aveva presentato domanda agli uffici, ma che non era stata accolta. In effetti, Equitalia non può consentire la dilazione del debito per pene pecuniarie, che può e deve essere richiesta esclusivamente presso il Magistrato di Sorveglianza, nel caso in questione di Torino; peraltro, omettendo di indicare le informazioni corrette al cittadino (informazioni che avrebbero dovuto già essere incluse negli allegati della cartella esattoriale) Equitalia ha fornito un servizio poco trasparente e per nulla chiaro, creando ancor più disorientamento e confusione in una persona già socialmente ed economicamente svantaggiata e appartenente alla fascia debole della popolazione.

Il Difensore civico è nuovamente intervenuto con Equitalia, sollecitando un miglior coordinamento nell'attività di informazione e di riscossione al fine di rendere chiare e trasparenti le cartelle esattoriali nonché le stesse informazioni fornite dal personale degli uffici aperti al

pubblico.

Per approfondimenti consultare in appendice le lettere allegate.

09/07/2012

Indebita richiesta di versamento di presunti contributi scolastici obbligatori a carico delle famiglie

Il Difensore civico è intervenuto per far valere il diritto all'istruzione e a tutela dei diritti della famiglia anche da un punto di vista economico, nello sviluppo della sua attività formativa ed educativa.

Il caso, segnalato da un genitore di un alunno frequentante la scuola primaria di

Per il Difensore civico i contributi scolastici 2012-2013 non sono obbligatori ma facoltativi. Se versati potranno essere detratti dalle tasse

un Comune della cintura, riguarda la richiesta di versamento, da parte della scuola, di un contributo di 30 euro a copertura della quota assicurativa individuale nonché per contribuire all'acquisto di beni di consumo e di sussidi didattici.

Il Difensore civico è prontamente intervenuto evidenziando che il problema relativo ai contributi scolastici richiesti alle famiglie ha già costituito oggetto di numerose precisazioni sia da parte del M.I.U.R che da parte delle Direzioni Generali degli Uffici Scolastici regionali, che hanno ripetutamente ribadito da un lato il carattere non obbligatorio dei contributi scolastici delle famiglie e dall'altro la necessità che venga assicurata, da parte delle scuole, la necessaria trasparenza nei confronti delle famiglie.

Da quanto sopra ne deriva che non è consentito, da parte delle scuole, richiedere contributi qualificando gli stessi come obbligatori o comunque dovuti e allo stesso modo non è consentito destinare tutto o parte del contributo volontario per la copertura, anche parziale, delle ordinarie spese di

*Intervento del
Difensore
civico a
favore di
persone
condannate in
procedimento
penale*

funzionamento.

Pertanto il contributo in questione non può che essere richiesto facoltativamente quale concorso delle famiglie alla realizzazione delle attività volte all'ampliamento e all'arricchimento dell'offerta formativa delle scuole ricomprese nel POF.

Trattandosi in questo caso di "erogazioni liberali" ossia volontarie, potranno essere oggetto di detrazione (per le persone fisiche) ovvero di deduzione (per le persone giuridiche) così come previsto anche dall'art. 13, comma 3, della Legge 40/07.

17/05/2012

Equitalia: il Difensore civico scrive ad Equitalia

Sempre più spesso si rivolgono al mio Ufficio cittadini per segnalare la ricezione di cartelle esattoriali da parte dell'Agenzia di riscossione Equitalia, chiedendo in primo luogo orientamento e informazioni che affermano di non essere in grado di

Il Difensore civico interviene per garantire trasparenza e chiarezza nelle cartelle esattoriali

ricavare dalla semplice lettura dei documenti agli stessi indirizzati da Equitalia.

In altre parole pare emergere da tali segnalazioni una netta sperequazione e asimmetria tra il debitore e questo particolare creditore, titolare di poteri di autotutela coattiva del tutto estranei a quelli previsti per gli ordinari creditori di diritto privato.

Tale asimmetria deve certamente essere compensata con il massimo della chiarezza, trasparenza, lealtà e collaborazione.

Il Difensore civico ha scritto pertanto ad Equitalia, nonché all'Agenzia delle Entrate del Piemonte, agli uffici della Regione Piemonte ed al Comune di Torino e al Garante del Contribuente.

Il Difensore civico ha sollecitato un miglior coordinamento nell'attività di riscossione

per rendere chiare e trasparenti le cartelle, controllando prevalentemente che siano state rispettate le procedure prima di emettere le cartelle derivanti in particolare da violazioni del Codice della Strada e dei tributi locali.

In tal modo il Difensore civico auspica che il cittadino possa ottenere rapidamente tutte le informazioni utili per comprendere le ragioni della cartella consentendo alle amministrazioni un controllo preventivo di legittimità e di merito prima di dar corso alla riscossione coattiva.

03/05/2012

Disservizi riguardanti il trasporto pubblico ferroviario

Il Difensore civico Avv. Antonio Caputo, il 26 aprile scorso, ha incontrato l'Ing. Pascal Laurent Gregorio, Direttore della Divisione Passeggeri della Direzione regionale di Trenitalia, che si è recato in Via Dellala 8, a Torino, presso la sede dell'Ufficio della Difesa Civica.

Nel corso del cordiale colloquio, il Difensore civico ha innanzitutto ricordato le ragioni che hanno condotto all'intervento della Difesa Civica, che è finalizzato all'assunzione, con il necessario coordinamento dei soggetti interessati, di:

– misure atte ad individuare le soluzioni più idonee ad evitare il ripetersi di eventi che, oltretutto, hanno comportato un grave danno all'economia del territorio regionale;

– provvedimenti finalizzati a consentire un adeguato e proporzionato indennizzo agli utenti danneggiati dai disservizi, non costringendo i medesimi a ricorrere alla competente Autorità giudiziaria.

Incontro del Difensore civico con il Direttore Divisione Passeggeri Regionale del Piemonte di Trenitalia

Il Direttore Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia ha illustrato le misure volte a migliorare la comunicazione nei confronti dell'utenza e

Un intervento finalizzato all'assunzione di misure e provvedimenti per consentire un adeguato indennizzo agli utenti danneggiati dal disservizio

l'attività di monitoraggio degli eventi verificatisi, evidenziando l'eccezionalità dell'evento e le azioni intraprese da Trenitalia per gestire la particolarità degli eventi.

L'Avv. Antonio Caputo ha poi sottolineato la gravità delle disfunzioni e dei disservizi e la necessità di individuare cause e responsabilità al fine di evitare per il futuro il ripetersi di eventi che hanno danneggiato la collettività. Il Difensore civico ha inoltre evidenziato la necessità di individuare i mezzi più idonei a far ottenere una qualche riparazione agli interessati, con modalità da specificare ulteriormente.

Relativamente al pregiudizio e ai danni subiti dagli utenti, viaggiatori e pendolari, il Difensore civico ha poi sollecitato l'Ing. Gregorio a voler verificare la possibilità di conoscere in favore degli utenti una qualche misura compensativa anche relativamente all'anno in corso, in attuazione del contratto di servizio stipulato con la Regione Piemonte, e anche ipotizzando che tali misure compensative (come potrebbe essere il bonus abbonamento mensile gratuito) possano essere attribuite agli interessati senza attendere la chiusura del conto

*Responsabile Trenitalia:
le forme di ristoro devono essere
disciplinate in coerenza con il
contratto di servizio stipulato con la
Regione*

gestionale dell'anno.

Per quanto riguarda i casi di viaggiatori o utenti che siano in grado di dimostrare o documentare i pregiudizi e/o i danni di cui possano chiedere il ristoro, l'Avv. Antonio Caputo ha chiesto di valutare in ipotesi ogni concreta situazione, fermi restando i diritti degli interessati in ogni sede competente e salvo restando il concerto con la Regione Piemonte nell'ambito della gestione del contratto di servizio in essere.

L'Ing. Gregorio ha sottolineato che tutte le forme di ristoro devono necessariamente essere disciplinate in coerenza con il contratto di servizio

stipulato con la Regione Piemonte.

In ultimo, il Direttore Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia ha illustrato gli interventi in atto per favorire la mobilità dei disabili viaggiatori.

A conclusione del cordiale incontro, il Difensore civico ha confermato la disponibilità dell'Ufficio nei confronti di tutti i soggetti interessati e coinvolti (utenti anche associati, Ente regionale, Gestori, Ministero delle Infrastrutture), anche nell'ambito del più generale intervento svolto dal Coordinamento Nazionale dei Difensori civici, finalizzato alla miglior tutela dei diritti dell'utenza.

20/04/2012

IMU : modalità di esazione

In data 19 aprile 2012 il Difensore civico ha sollecitato i Sindaci dei Comuni del Piemonte a valutare attentamente la necessità di semplificare, razionalizzare e rendere meno onerosa per i cittadini la riscossione della nuova imposta IMU, in modo che, quello che "il Sole 24ore" del 18 aprile 2012 ha definito in un editoriale "l'esercizio complicato dell'imposta più odiata", possa essere più accettabile e, nell'interesse delle stesse Amministrazioni, per evitare fenomeni di evasione e indurre correttezza e certezza nei rapporti.

La problematica che direttamente riguarda gli Enti impositori, concerne in particolare la difficoltà per il quivis de populo di elaborare conteggi, di compilare modelli, di scorporare, come

*Il Difensore civico interviene
con i Comuni per la
semplificazione della
riscossione dell'IMU*

sembra emergere dalla normativa, quanto va allo Stato e quanto va ai Comuni.

Tutto ciò può richiedere operazioni complesse, aggravio di oneri e anche di costi per i cittadini che si rivolgano a consulenti ed esperti.

Ulteriormente può determinare molteplicità di errori, anche inconsapevoli

o involontari, tali da provocare contenzioso, difficoltà o ritardo nell'esazione.

Si aggiunge ancora, per quanto concerne il modo di pagamento, che la mancata previsione sistematica di possibile versamento a mezzo MAV, esente da costi, può generare ulteriori addebiti per commissioni e oneri bancari o postali.

05/04/2012

Sinergia tra Ufficio del Difensore civico e Authority per l'energia elettrica ed il gas

Una cittadina, utente di un contratto di fornitura del gas con il gestore Eni Gas and Power, ha evidenziato a questo Ufficio di avere richiesto la domiciliazione delle relative bollette presso conto corrente postale dal 2006.

Al riguardo, la cittadina ha lamentato che la domiciliazione si sarebbe realizzata con esito discontinuo (avendo la cittadina, per taluni periodi, ricevuto apposito bollettino postale per il versamento del dovuto) e in ogni caso di non aver ricevuto alcuna fattura e/o bollettino, nonché comunicazione di pagamento, per il periodo corrente tra il settembre 2009 e il gennaio 2010.

La cittadina si è quindi rivolta a Eni gas and Power ricevendo copia di fattura relativa al periodo 10 settembre 2009 - 27 gennaio 2010, ed ha provveduto a pagare mediante bollettino di conto corrente postale.

Da quel momento Eni Gas and Power non ha più inviato fatture fino al 14/09/2011, quando ha richiesto il pagamento del periodo 11 maggio 2011 - 14 settembre 2011 altresì inviando un sollecito per mancato pagamento riguardante tre fatture, senza indicazione di periodi e relativi consumi.

Al riguardo l'Ufficio del Difensore civico ha inviato segnalazione all'Autorità garante per l'elettrica ed il Gas che in merito alla problema del tardivo e/o mancata consegna di bollette ha evidenziato circostanze e conseguenze derivanti da inadempimenti o scorrette condotte del gestore valide per la generalità degli utenti:

1. la disciplina delle modalità e delle tempistiche di pagamento previste nella Deliberazione del 2001 n. 229/01 dell'Authority per cui il termine di scadenza per il pagamento non può

essere inferiore a venti giorni dalla data di emissione della bolletta

2. l'attivazione di procedimenti di natura sanzionatoria sotto il profilo del diritto di iniziativa economica ed del suo esercizio in regime di concorrenza, da parte del Garante per la concorrenza ed il mercato; per cui l'Autorità di garanzia della Concorrenza e del mercato ha ritenuto scorretta, giacché assunta in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice di Consumo, la pratica commerciale del gestore di gas, specificando che quest'ultimo deve comunque tenere esente da responsabilità il cliente da qualsivoglia onere derivante da ritardi non imputabili alle sue responsabilità derivanti dalla ritardata e/o omessa consegna della fattura;

3. l'erogazione, ai sensi della Deliberazione del 18.11.2008 n. 164/08 di indennizzo automatico base di 20,00 euro qualora il gestore non rispetti il tempo massimo per l'invio al cliente della risposta motivata al reclamo. Indennizzo crescente fino ad un massimo di 60,00 euro in relazione al ritardo con il quale viene inviata la risposta motivata scritta per il reclamo. La corresponsione dello stesso deve comunque avvenire entro un tempo massimo di otto mesi dalla data di ricevimento del reclamo.

Il Difensore civico trova un interlocutore privilegiato nell'Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, ovvero l'Autorità per l'Energia elettrica e il gas, segnalando presunte situazioni di irregolarità ovvero di abusi, affinché possano essere valutate 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.

E' in corso 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; infatti, tutte le segnalazioni inviate all'Authority per il gas e l'energia elettrica danno seguito all'avvio di un procedimento da parte dello Sportello per il Consumatore e danno all'utente, innanzitutto, la possibilità di ottenere una spiegazione chiara in base alle condizioni contrattuali, se del caso procurando l'annullamento delle

Ecco il caso di un cittadino che nonostante la richiesta di disattivazione del contratto ha ricevuto dopo due anni la fattura del Gestore

Il Difensore civico interviene sul problema della mancata e/o tardiva consegna di fatture per la fornitura di gas

Tutte le segnalazioni del Difensore civico inviate all'Autorità danno seguito all'avvio di un procedimento. Garantita trasparenza e rispetto dei diritti dell'utente

determinazioni assunte dai gestori.

A tale riguardo, a titolo esemplificativo, si descrivono le determinazioni assunte dallo Sportello per il consumatore in riferimento ad un caso concernente la mancata gestione di una richiesta di cessazione dell'utenza relativo ad un utente che, pur avendo richiesto telefonicamente la disattivazione di un contratto di fornitura di energia elettrica

L'utente non è responsabile dei ritardi del Gestore nel consegnare le fatture. Previste invece sanzioni per il Gestore da parte dell'Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato

nel 2009, si era visto recapitare due anni dopo una fattura per il pagamento della fornitura di energia nel frattempo erogata.

A seguito del reclamo presentato dall'utente il gestore aveva sostenuto che l'emissione di tale fattura ed il conseguente pagamento erano dovuti sul presupposto che non era stato compilato un modulo che il gestore medesimo aveva inviato, sei mesi dopo la richiesta di disattivazione, all'indirizzo presso il quale era stata domandata la disattivazione del contratto di fornitura.

A seguito dell'intervento del Difensore civico, lo Sportello per il consumatore ha chiesto al gestore di fornire i seguenti chiarimenti:

- data di ricevimento della prima richiesta di cessazione della fornitura da parte del cliente, nonché chiarimenti in merito all'eventuale mancata accettazione della prima richiesta formulata dal cliente
- puntuale ricostruzione della vicenda, nonché motivazioni del presunto ritardo nella gestione della pratica
- misure poste in essere o in corso di esecuzione per addivenire ad una risoluzione della problematica
- comunicazione della data di ricevimento del primo reclamo scritto del cliente, nonché copia e data di invio da parte del gestore della risposta scritta e motivata, al fine di verificare il rispetto delle disposizioni della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e per il Gas; in ogni caso fissando il termine di 15

giorni al gestore per far pervenire le informazioni richieste.

Inoltre, le segnalazioni inviate allo Sportello del consumatore hanno dato luogo anche ad interventi di carattere generale sotto il profilo il diritto di iniziativa economica ed il suo esercizio in regime di concorrenza, mediante avvio di procedimenti sanzionatori da parte del Garante per la concorrenza ed il mercato. Tale risultato è stato conseguito per il caso di ritardo nella consegna di fatture da parte di società fornitrice di gas per cui l'Autorità di garanzia della Concorrenza e del mercato ha ritenuto scorretta, giacché assunta in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice di Consumo la pratica commerciale in questione, specificando che il gestore deve comunque tenere esente da responsabilità il cliente da qualsivoglia onere derivante da ritardi non imputabili.

28/3/2012

Stabilizzazione precari della Regione Piemonte : interazione fra Difensore civico e Assemblea legislativa regionale

A seguito di una richiesta di intervento avanzata da alcune dipendenti a tempo determinato della Regione Piemonte, precarie in attesa di possibile stabilizzazione, il Difensore civico in data 12.03.12 ha indirizzato una nota al Presidente del Consiglio Regionale e al Presidente della Giunta Regionale con

Richiesta di interventi trasparenti e rispettosi della legge per i 200 precari della Regione

riferimento alla vicenda della "Stabilizzazione dei precari" della Regione Piemonte, che coinvolge oltre duecento dipendenti dell'Ente, sollecitando l'adozione di provvedimenti rispettosi della legge nonché di trasparenza e certezza dei rapporti e così anche dei diritti delle persone interessate. Prontamente il Presidente del Consiglio regionale ha comunicato al Difensore civico, con nota del 21.03.12, che al termine della Seduta straordinaria del Consiglio Regionale su "preariato nell'Ente Regione", tenutasi il 13 marzo scorso, l'Assessore al Bilancio e Risorse

Umane ha riferito che il Ministro della funzione pubblica Patroni Griffi ha dato la propria disponibilità ad affrontare il problema per cercare di arrivare ad una soluzione e che si potrebbe ipotizzare una possibile proroga dei contratti in vista di un concorso ad evidenza pubblica a cui possano accedere anche i precari.

27.03.2012

Trasferimento di fondi da banche inglesi a banca italiana

In data 13 marzo 2012 abbiamo ricevuto una richiesta di intervento da parte di un dottore commercialista residente in Provincia di Pescara, al quale i referenti della Sezione Consolare dell'Ambasciata Britannica a Roma, avevano consigliato di rivolgersi al nostro Ufficio per cercare di trovare una soluzione al caso prospettato.

Il problema sollevato riguarda la zia dell'esponente, cittadina italiana residente in Gran Bretagna che, a causa di un improvviso aggravamento delle sue condizioni di salute, si è vista costretta a trasferirsi in Italia presso l'abitazione del nipote in Provincia di Pescara, per sottoporsi alle indispensabili cure

Per garantire il diritto alla salute il Difensore civico interviene nel trasferimento di fondi tra banche

mediche.

Ciò ha dato luogo alla necessità di trasferire i fondi, già giacenti su conti correnti accesi presso due banche inglesi, presso una banca italiana, al fine di disporre delle somme necessarie per far fronte alle spese sanitarie.

Nonostante il cittadino esponente fosse munito di regolare procura generale, attraverso la quale la Sig.ra E. ha conferito al nipote ogni tipo di potere e facoltà, il trasferimento di fondi richiesto non era stato effettuato.

Pertanto il Sig. D., stante l'assenza in

Italia del Difensore civico Nazionale, si è rivolto al Difensore civico della Regione Piemonte quale Coordinatore della rete dei Difensori civici regionali italiani, organismo riconosciuto e accreditato dal Mediatore Europeo.

La funzione del Difensore civico è la protezione e la promozione dei diritti umani, con particolare riferimento al diritto alla Salute.

Benché non competeva al Difensore civico la trattazione di problematiche di natura privatistica, quali i rapporti intercorrenti fra banche, il caso della Sig.ra E. assume rilievo in quanto la cittadina ha bisogno urgentemente del suo denaro per sottoporsi a indifferibili cure mediche.

Per questo motivo già in data 19.03.12, a soli sei giorni dalla richiesta di intervento, il nostro Ufficio ha provveduto a trasmettere una lettera all'Ombudsman Britannico affinché si faccia carico del caso prospettato, alla Sezione Consolare dell'Ambasciata Britannica a Roma, nonché alle banche coinvolte per sollecitare una tempestiva soluzione alla vicenda in esame.

All'esito dell'intervento il Sig. D. ha ringraziato l'Ufficio per il tempestivo interessamento.

29.02.2012

Cittadina nata in Argentina da genitori italiani e residente in Argentina

A richiedere l'intervento del Difensore civico in data 12.01.2012 è stata una cittadina nata in Argentina da genitori italiani e residente in Argentina che non era riuscita ad ottenere l'iscrizione all'AIRE (anagrafe della popolazione italiana residente all'estero) presso un Comune della Provincia di Torino, nonostante avesse ripetutamente inviato tutta la documentazione necessaria per un regolare avvio della procedura già a decorrere dal marzo 2011.

Evidenziava inoltre la cittadina che la mancata iscrizione all'AIRE non le consentiva di ottenere il passaporto italiano, necessario per poter affrontare il viaggio in Italia programmato per il gennaio del 2012.

Intervento del Difensore civico in raccordo con l'Ombudsman Britannico

*Intervento del
Difensore
civico per
sollecitare
l'iscrizione
all'AIRE
necessaria per
l'ottenimento
del passaporto
italiano*

In seguito all'intervento sollecitatorio del Difensore civico nei confronti del Comune di Moncrivello, svolto subito dopo la richiesta dell'interessata, la stessa ha comunicato di aver ottenuto in breve tempo l'iscrizione all'AIRE.

Da ultimo la cittadina ha informato il Difensore civico che la vicenda ha avuto riflessi positivi anche nei riguardi del Consolato di Cordoba, consentendole di ricevere il passaporto italiano già venerdì 24 febbraio scorso.

All'esito dell'intervento il Presidente della Federazione di Associazioni Italiane di Cordoba, F.A.I.C., Sig. Prospero Sapone, ha ringraziato il Difensore civico

2 Comunicazione al pubblico: le Newsletter del 2012

Newsletter n.7 del 05/12/2012

Come e perché richiedere al Difensore civico di intervenire?

Care/i cittadine/i, desidero dialogare con Voi spiegandoVi come contattare il mio Ufficio in Piemonte, affinché tutti i cittadini e i residenti del Piemonte possano al meglio utilizzare il servizio.

E' possibile rivolgersi all'Ufficio per telefono, tramite posta elettronica, fissando un appuntamento anche nelle Province della Regione, ove gli Uffici Relazioni con il Pubblico possono organizzare, se necessario, un incontro che, in alcune Province (Alessandria, Cuneo, Verbano Cusio Ossola) già funziona attraverso Skype, con una semplice telefonata organizzata dall'U.R.P..

Poiché al Difensore civico ci si rivolge per denunciare disservizi, ritardi, omissioni, discriminazioni, come tali perlomeno ritenuti dal cittadino, è necessaria anche, con l'assistenza di un funzionario se richiesto, compilare una breve modulistica, reperibile sul sito che

contiene 10 domande, necessarie a Voi stessi per capire meglio qual'è il Vostro problema e al Difensore civico per poter intervenire, se lo riterrà.

E' comunque possibile anche scrivere al Difensore civico, anche utilizzando il modulo che troverete sul sito.

Entrambi i moduli si possono scaricare dal sito e inviare in automatico, tramite lo stesso sito, al Difensore civico.

E' bene sapere che :

- il ricorso al Difensore civico è totalmente gratuito;

- il Difensore civico non può rimettere in discussione un qualunque provvedimento del Giudice, né avviare interventi se vi è in corso un procedimento avanti al Giudice, non potendo Egli sostituire il Giudice;

- l'attività del Difensore civico non interrompe né sospende termini di decadenza di eventuali diritti né di prescrizione di azioni giudiziarie civili, penali, amministrative e tributarie;

- il Difensore civico in totale autonomia, a garanzia della sua terzietà tutelata dalla legge e propria della pubblica funzione, valuta se i fatti esposti giustificano o meno un suo intervento, in quanto Organo statutariamente indipendente.

Per avere risposte e poter esercitare il diritto al confronto istituzionale con le Pubbliche Amministrazioni e i Gestori di pubblici servizi

Denuncia di disservizi, ritardi omissioni e discriminazioni al Difensore civico

Cosa aspettarsi dunque?

Il Difensore civico non svolge le funzioni di un Avvocato.

L'Avvocato esercita una professione per cui viene retribuito dal cliente ed è tenuto, nei limiti di legge, a fare gli interessi del

*Un servizio gratuito per tutelare
l'interesse di tutti i cittadini ad
un corretto e imparziale
andamento delle
Amministrazioni*

cliente.

Il Difensore civico svolge la sua pubblica funzione gratuitamente e i suoi interventi hanno lo scopo di tutelare l'interesse di tutti i cittadini ad un corretto e imparziale andamento dell'Amministrazione, per cui Egli, quando ritiene che ne ricorrano le condizioni, può sollecitare queste ultime suggerendo anche rimedi e soluzioni.

Ma Egli non può sostituirsi alle Amministrazioni, solo potendo richiedere risposte che le Amministrazioni sono tenute a fornire in un pubblico confronto.

In altri Paesi, il Difensore civico può anche intervenire in senso coercitivo, come in Svezia, Danimarca e Germania.

In Spagna e in Svezia può anche rivolgersi alla Corte Costituzionale, quando ritiene che una legge violi diritti fondamentali costituzionalmente protetti.

In Danimarca può anche perseguire penalmente i funzionari che non gli rispondono.

In Francia, qualche giorno fa, il Difensore civico, *Defenseur des droits*, ha emanato formalmente un'ingiunzione contro il Primo Ministro per una vicenda di cartelle pazze.

In Italia egli può solo sollecitare risposte pubbliche che possono riguardare anche i cittadini che si trovino in condizioni simili.

Prevenendo il ripetersi di atti di "cattiva amministrazione" e inducendo le Amministrazioni più avvedute ad autocorreggersi.

Come vedete la strada per il Difensore civico in Italia è ancora lunga, come è lunga l'attesa dei cittadini di non essere trattati come sudditi, come popolo

indistinto o anche, come si diceva qualche tempo fa, come "gente".

Che succede se l'Amministrazione non accoglie la richiesta del cittadino?

Il Difensore civico non può costringere l'Amministrazione ad accogliere il punto di vista del cittadino, che peraltro non è sempre corretto dal punto di vista giuridico e legale.

Starà al cittadino comprendere, a questo punto, anche mediante un consulente di sua fiducia, se, per tutelare un suo privato interesse o un suo diritto, egli debba o meno ricorrere al Giudice.

Ma il Difensore civico non interviene ulteriormente, in quanto Egli non può usurpare le funzioni che la legge attribuisce agli Avvocati, protetti dal Codice penale che vieta e sanziona l'esercizio abusivo della professione forense.

E' utile sottolineare, per meglio orientarvi, che presso il Tribunale di Torino - C.so Vittorio Emanuele II n.130, ingresso 3 - funziona un Ufficio Relazioni con il Pubblico (tel.0114329039 /8440 /9457 /9893 /7970), al quale ci si può rivolgere per ricevere un orientamento e un indirizzo e, per quanti ne abbiano la

*Il Difensore civico non è un
avvocato e non può costringere
l'Amministrazione ad accogliere
il punto di vista del cittadino*

condizione, è possibile richiedere di essere ammessi al patrocinio a spese dello Stato, rivolgendosi al locale Consiglio dell'Ordine degli Avvocati, dove viene svolto un servizio di consulenza gratuitamente.

L'Avvocato valuterà se si possa o meno ricorrere al Giudice, in quanto la legge prevede l'obbligo della difesa tecnica e in quanto non si può addebitare a carico dello Stato l'onere di difendere posizioni infondate a giudizio del difensore tecnico. In tal modo anche in forza di Protocollo d'intesa sottoscritto dal Difensore civico

*In Svezia, in
Danimarca, in
Germania il
Difensore
civico può
intervenire in
senso
coercitivo*

*In Spagna e
in Svezia il
Difensore
civico può
rivolgersi alla
Corte
Costituzionale*

*In Italia il
Difensore
civico può solo
sollecitare le
risposte
pubbliche
inducendo le
Amministrazioni
ad
autocorreggersi*

con il Presidente del Tribunale di Torino a maggio 2011, si intende garantire un orientamento a tutto campo del cittadino, mettendolo nella condizione di sapere a chi rivolgersi per far valere i suoi diritti e interessi e conoscerne l'esistenza.

Perché allora rivolgersi al Difensore civico?

Per ottenere la garanzia, che è un diritto dei cittadini di un confronto istituzionale con le Amministrazioni e, come anche nel caso del diniego all'accesso documentale, per ottenere legalità e anche trasparenza.

Mi rendo conto che a fronte di aspettative e richieste non accolte dall'Amministrazione o da gestori di pubblici servizi qualcuno storcerà il naso.

Ma è necessario comprendere che non sempre le proprie aspettative significano che si hanno delle ragioni giuridiche e comunque che vi è un Giudice, non il Difensore civico, deputato a risolvere il conflitto.

D'altra parte nemmeno la decisione del Giudice corrisponde sempre alla Verità, per quanti credono nella Verità, trattandosi unicamente di verità processuale, di cui deve farsi carico la Magistratura per porre un punto fermo alle liti fra cittadini e Amministrazioni.

SalutandoVi cordialmente, Vi dò appuntamento alla prossima newsletter, restando a vostra disposizione

*Il Difensore civico
avv. Antonio Caputo*

Newsletter n. 6 del del 23/10/2012

Scritti anonimi al Difensore civico

In questi giorni è giunto al Difensore civico, ma il fatto si è ripetuto anche in altre occasioni, uno scritto anonimo.

Il Difensore civico si è interrogato su come procedere in circostanze analoghe. Nel caso in cui lo scritto consenta comunque di determinare un fatto di "cattiva amministrazione" ipoteticamente denunciato, a prescindere dall'anonimato, il Difensore civico è sempre puntualmente intervenuto coerentemente con le sue funzioni, come avvenuto in relazione ad una denuncia che riguardava il trattamento peggiore a cui verrebbero assoggettati pazienti anziani non autosufficienti ricoverati in strutture socio-sanitarie.

E, ricorrendo il caso, ne ha informato anche il Procuratore della Repubblica.

Ma, quando non è possibile identificare oltre al soggetto esponente anonimo, nemmeno l'oggetto e nemmeno indirettamente, il Difensore civico si è limitato ad aprire la posizione in attesa di eventuali ulteriori comunicazioni, non essendo in condizioni di poter

raggiungere e contattare chi gli scrive, non essendo indicate né generalità né recapiti di sorta.

Se viceversa fosse possibile, anche indirettamente, verificare e approfondire i fatti, il Difensore civico aprirà un'indagine e, qualora ne ricorrano le condizioni, il Difensore civico potrà anche informarne la Procura della Repubblica quando si tratti di circostanze capaci di costituire ipotetiche fattispecie di reato, il cui accertamento è demandato al Giudice.

Ma perché coprirsi con l'anonimato?

Care/i cittadine/i,
Sappiate che il Difensore civico serve per garantire trasparenza e legalità e che il suo intervento concerne il fatto della "cattiva amministrazione" che riguarda ogni persona da essa coinvolta; ciò per cui il nome di chi denuncia, a ben vedere, salvo che si tratti di questioni che riguardino l'interessato (come per i pazienti non autosufficienti in lista di attesa, ad esempio), non è determinante

*Esercitare
diritti di
cittadinanza
significa farsi
carico non solo
dei propri
problemi ma
anche di
problematiche
connesse che
riguardano
tutti, nel senso
che fatti di
"cattiva
amministrazione"
non abbiano a
ripetersi a
danno delle
persone.*