

volta presso l'Ospedale Psichiatrico di Vercelli nel 1952, anno di arrivo in Italia, all'età di 34 anni, con successivi ricoveri avvenuti in via saltuaria, di cui l'ultimo nel 1968 protrattosi per un decennio e conclusosi con il ricovero presso la Casa di riposo di Caresana nel 1978.

La Prefettura di Vercelli ha corrisposto la retta di ricovero fino al 1995, dove la Sig.ra JOLANDA si trova tuttora ricoverata e alloggiata, facendosi quindi carico del trasferimento nella Casa di riposo di Caresana dall'Ospedale Psichiatrico di Vercelli, corrispondendo la somma di £ 170.000 mensili per le spese di alloggio e ciò è avvenuto, sino al 1995 "anno in cui la Prefettura ha sospeso ogni pagamento ritenendo di non averne più la competenza".

Dal 1986 la sig.ra JOLANDA ha percepito la pensione sociale, integrata da assegno per l'invalidità civile al 100%, fino ad ottobre 2012, per un importo da ultimo pari a 616,96 euro mensili, erogata dall'INPS (importo che risulterebbe sempre essere stato ricevuto dal gestore). La sig.ra JOLANDA è stata giudicata invalida al 100%, dalla Commissione medica per gli accertamenti degli stati di invalidità e dell'handicap della ASL 11 di Vercelli del in data 29.09.2006 ed è stata valutata dalla Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) dell' ASL di Vercelli in data 8.06.2011 ed è stata iscritta nella lista di attesa per l'inserimento in convenzione in una struttura per anziani non autosufficienti con il punteggio di 20, secondo la comunicazione del 9.06.2011. Inoltre, in data 8.05.2012, attraverso Patronato "ENAPA", è stato richiesto il riconoscimento dell'assegno di accompagnamento; ma la domanda che in un primo tempo sembrava essere stata accolta veniva rigettata come scrive la Cooperativa ANTEO, per averlo appreso dal ridetto Patronato nel mese di settembre 2012, in quanto la sig.ra JOLANDA "non è in possesso della cittadinanza italiana".

D'altro canto la Cooperativa ANTEO si è rivolta all'Ufficio Tutela "soggetto competente per attivare la richiesta per la nomina di amministratore di sostegno visto

che la sig.ra JOLANDA non ha parenti e, pur priva di tutela, è stata dichiarata inabile ad autogestirsi e a provvedere alla sua attività quotidiana" e ha appreso a metà settembre 2012 tramite il Consorzio Intercomunale Servizi Socio-assistenziali di Chivasso che "non era possibile inoltrare richiesta per l'amministratore di sostegno visto che la signora non è in possesso della cittadinanza".

La stessa Cooperativa ha anche contattato il Comune di Saluggia, "quale probabile titolare del domicilio di soccorso prima del ricovero in O.P." ed i servizi sociali del CISS di Chivasso per interessarli del caso; ma tali Enti "hanno segnalato di non essere titolari a gestire il caso in quanto, trattandosi di adulta straniera, è di competenza della Questura".

Infine, con comunicazione 18.10.2012 della Direzione provinciale INPS di Vercelli, è stata revocata la pensione sociale erogata dal 1° luglio 1986, a partire dal mese di novembre 2012, in quanto da accertamenti amministrativi presso il Comune di Caresana "è emerso che la Sig.ra JOLANDA non è cittadina italiana, requisito indispensabile per la concessione della pensione sociale di cui era titolare dal 1.07.1986. Tale prestazione era stata liquidata su domanda corredata da dichiarazione ai sensi della L. 4.01.1968, n. 15 da Lei sottoscritta ed autenticata del possesso della cittadinanza italiana", con riserva di comunicare l'importo indebitamente percepito "nell'ambito della prescrizione e

*il Difensore civico ha richiamato  
gli Enti coinvolti dalla vicenda  
della Sig.ra Iolanda a tenere  
conto anche dell'insegnamento  
della Corte Costituzionale e di  
Direttive europee e normative  
internazionali che vietano  
discriminazioni nei confronti delle  
persone affette da disabilità  
grave*

I

*L'intervento del Difensore civico  
ha inteso sollecitare gli enti  
interessati ad adottare ogni  
misura necessaria per procedere  
senza indugio al riconoscimento  
alla sig.ra Jolanda dello status di  
"cittadina", reintegrandoLa  
comunque senza soluzione di  
continuità nel godimento di ogni  
prestazione assistenziale che  
ingiustamente Le era stata  
negata*

e modalità di restituzione"  
(Cfr allegata nota 18.10.2012 dell'INPS di  
Vercelli).

*A seguito  
dell'intervento  
del Difensore  
civico l'Azienda  
sanitaria locale  
ha  
inserito in  
convenzione la  
donna, l'INPS  
ha annullato il  
provvedimento  
di revoca della  
pensione e  
avviato il  
procedimento  
per il  
riconoscimento  
dell'indennità di  
accompagnamento*

Il Difensore civico é quindi intervenuto per stimolare e sollecitare, da parte delle Amministrazioni, condotte rivolte ad una "buona amministrazione" e comportamenti atti a rimuovere situazioni che possano costituire ostacoli o limiti al pieno ed incondizionato esercizio dei diritti di cui sono titolari le persone, maxime di diritti fondamentali come quello alla salute e all'esistenza dignitosa tutelato e dalla Carta costituzionale e dalla Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo (CEDU).

Nell'esercizio di tale funzione, il Difensore civico ha considerato l'assoluta rilevanza della vicenda della novantaquattrenne sig.ra JOLANDA, cittadina comunitaria disabile al 100%, totalmente priva di risorse economiche e la conseguente e assoluta necessità di tutelare quest'ultima, per il pieno rispetto dei Suoi diritti, in quanto costituzionalmente garantiti ed essenziali alla tutela della Sua salute e più in generale della Sua dignità e, nel caso di specie, della stessa identità di persona e "cittadina".

La sig.ra JOLANDA, in toto incapace di far valere i Suoi diritti, non era infatti stata messa nel corso del tempo in condizione di potere conseguire, quale cittadina comunitaria pacificamente residente in Italia da 60 anni, la cittadinanza italiana: come era Suo diritto e come certamente sarebbe stato possibile, se solo avesse

avuto un adeguato indirizzo e sostegno da parte di Enti ed Uffici che hanno trattato nel corso del tempo la vicenda e che non possono accorgersi a distanza di decenni che il non possesso in senso "formale" dello status di "cittadina" determinerebbe il venir meno di qualunque assistenza per decenni prestata da Enti primari della Repubblica.

In proposito é stato considerato che l'art. 9 comma 1 lett. d) della L. 5.02.1992, n. 91, ha concesso il diritto alla cittadinanza ai cittadini di uno Stato dell'Unione europea che risiedano legalmente da almeno quattro anni sul territorio dello Stato italiano. E non solo perché essendo l'Ungheria entrata a far parte dell'Unione europea dal 2003 risultava sussistente anche il requisito generale stabilito dall'art. 9 comma 1 lett. f) della L. 5.02.1992, n. 91, ovvero dieci anni di residenza nel territorio italiano, in quanto abbondantemente maturato già alla data di entrata in vigore della legge.

In buona sostanza, trattandosi di garantire ad attuare il diritto della Sig.ra JOLANDA a ricevere prestazioni assistenziali, dovute anche a prescindere dal requisito della cittadinanza che dovrà comunque essere riconosciuta, doveva senz'altro tenersi conto al riguardo anche dell'insegnamento della Corte Costituzionale e di Direttive europee e normative internazionali che vietano discriminazioni per di più a carico di persone affette da disabilità grave di cui le Istituzioni hanno il dovere di farsi carico.

In proposito é stato rilevato che:

a) la sentenza 30.07.2008, n. 306 della Corte Costituzionale che con riferimento all'indennità di accompagnamento e al requisito richiesto dall'art. 90 comma 1 del D.Lgs. 25.07.1998, n. 286 (possessione di carta di soggiorno per beneficiare di prestazioni economico-assistenziali) ha dichiarato l'illegittimità costituzionale della norma affermando essere "manifestamente irragionevole subordinare l'attribuzione di una prestazione assistenziale quale l'indennità di accompagnamento al possesso di un titolo di legittimazione alla permanenza del soggiorno in Italia...tale irragionevolezza incide sul diritto alla salute, inteso anche come diritto di rimedi possibili e come nel caso, parziali alle menomazioni prodotte da patologie anche

di non lieve importanza”;

b) La stessa Corte con l'importante sentenza 28.05.2010, n. 187, ha chiaramente affermato, recependo l'art. 14 della Convenzione per la salvaguardia dei Diritti dell'Uomo e delle Libertà Fondamentali, che l'erogazione dell'assegno mensile di invalidità, consistente nell'attribuzione di una somma destinata a non integrare il minor reddito dipendente dalle condizioni soggettive ma a fornire alla persona un minimo di sostentamento atto ad assicurare la sopravvenienza in quanto può essere concesso solo a soggetto invalido che non presti alcuna attività lavorativa, “parametro di ineludibile uguaglianza tra cittadini e stranieri regolarmente soggiornanti nel territorio dello Stato”, non può essere subordinato al requisito della titolarità della carta di soggiorno”;

c) Nel diritto europeo, prevalente e precettivo in ambito all'ordinamento interno, il principio di parità di trattamento va inteso non solo come divieto di discriminazione diretta “quando una persona protetta dal diritto comunitario é trattata meno favorevolmente di un'altra a causa della nazionalità (condizione di straniero), ma anche come divieto di discriminazione indiretta quando cioè una disposizione, un criterio, una prassi apparentemente neutri possono mettere le persone di diversa nazionalità protette da norme comunitarie che tutelano la vita delle persone, in una

posizione di particolare e sproporzionato svantaggio rispetto ai cittadini dello Stato membro.

Tale nozione di discriminazione indiretta é ricavabile da due Direttive Europee anti-discriminazione con efficacia vincolante (Direttiva 2000/43/CE e 2000/78/CE) e dalla giurisprudenza della Corte Europea dei Diritti dell'Uomo e dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea (cfr. ex multis CEDU Azinas c. Cipro 20.06.2002)

E rileva inoltre nella specie la protezione dei diritti delle persone con disabilità di cui alla Convenzione delle Nazioni Unite sottoscritta dall'Italia il 30.03.2007 la cui legge di ratifica prevede espressamente nell'art. 28 il diritto di queste persone, in quanto “Persone”, “a raggiungere adeguati livelli di vita e di protezione sociale” in termini riconosciuti dalla giurisprudenza CEDU di rango costituzionale ex art. 117 Costituzione.

In proposito si ricordi anche l'art. 3 comma 4 della Legge 5.02.1992, n. 104 (legge quadro per l'assistenza e l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate), per cui tutte le disposizioni della stessa legge si applicano anche agli stranieri e agli apolidi, residenti, domiciliati o aventi stabile dimora nel territorio nazionale.

A seguito dell'intervento del Difensore civico l'Azienda sanitaria locale ha inserito in convenzione la donna e l'INPS ha annullato il provvedimento di revoca della pensione.

## Il diritto al lavoro

Straniero cittadino extracomunitario residente a Torino- Diniego di rilascio da parte dell'INAIL di Torino di certificato di regolarità Contributiva a causa della situazione debitoria dell'utente nei confronti di vari enti pubblici- Richiesta di rateizzazione della parte relativa all'INAIL

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino extracomunitario residente in Italia riferendo di essere lavoratore autonomo e di essere debitore con INAIL per un importo di 19.737,25 euro; di avere richiesto all'INAIL il Documento Unico Regolarità Contributiva (DURC) necessario per stipulare contratti di lavoro e di essere stato indirizzato ad Equitalia per dare seguito alla procedura di rateizzazione del suddetto debito che ha evidenziato di non potere procedere alla rateizzazione solo per i debiti relativi all'INAIL.

*L'intervento del Difensore civico é consistito nel richiedere all'INAIL informazioni sulla possibilità di accedere a tale modalità di rateazione*

L'esponente ha evidenziato di non essere nelle condizioni economiche per potere dare seguito ad una complessiva rateizzazione della propria posizione debitoria e che, in ogni caso, il mancato rilascio del DURC gli impedisce di svolgere attività lavorativa; di volere conoscere se, considerata la sua condizione di difficoltà

economica, sussistano forme di rateazione delle somme dovute all'INAIL, anche al fine di evitare ulteriori aggravii di spese e soprattutto, di potere riprendere la propria attività lavorativa.

Al riguardo il Difensore civico ha segnalato il problema all'INAIL tenuto conto che in tempi di grave crisi economica può avere valenza generale.

L'INAIL ha evidenziato l'impossibilità nel caso in questione di accedere alla rateizzazione del solo debito contratto con l'INAIL in quanto già iscritto a ruolo. In questo caso il cittadino deve dare seguito alla rateizzazione presso l'ente delegato alla riscossione e quindi di tutte le somme iscritte a ruolo. (1.10.7.5./35)

Straniera cittadina  
extracomunitaria (Perù).  
Residente a Torino. Richiesta  
alla Regione Piemonte di  
riconoscimento del titolo di  
studi conseguito in Perù  
(tecnico in ostetricia)  
necessario per il  
conseguimento della qualifica  
di OO.SS.- Rilevanza della  
posizione giuridica facente  
capo alla cittadina - Mancata  
risposta da parte della  
Regione Piemonte

*Intervento del  
Difensore civico  
per notizie in  
merito allo stato  
del procedimento  
per il  
riconoscimento  
del titolo di  
studio*

Una cittadina extracomunitaria regolarmente soggiornante in Italia ha esposto una questione relativa al riconoscimento/equipollenza del titolo di studi conseguito in Perù (tecnico in ostetricia), indispensabile per il

conseguimento della qualifica di O.S.S., il cui procedimento risultava essere stato avviato nel 2009 presso la Direzione regionale della Sanità.

*La Direzione regionale  
interpellata riferisce che è  
necessario intraprendere  
percorsi formativi. Previsti  
incontri per risolvere i problemi  
di copertura economica*

Secondo quanto riferito dalla cittadina, dopo avere inoltrato regolare domanda, la Regione aveva richiesto di integrare la documentazione richiesta, ma non aveva più comunicato alcuna risposta in merito all'esito del procedimento.

Al riguardo il Difensore civico, nell'ambito della funzione di garanzia della trasparenza, imparzialità e buona amministrazione dell'azione amministrativa, per tutelare i cittadini, stimolando e sollecitando da parte dei pubblici uffici, comportamenti improntati all'informazione e alla trasparenza, ha avviato un intervento nei confronti della Direzione regionale della Sanità.

Il Difensore civico, evidenziando la rilevanza della posizione giuridica facente capo alla cittadina a conoscere lo stato del procedimento relativo al riconoscimento del titolo di studi di tecnico in ostetricia, necessario per conseguire la qualifica professionale e svolgere un'attività lavorativa coerente con il suo percorso scolastico, ha chiesto di fornire notizie in merito allo stato del procedimento relativo al riconoscimento del titolo di studi ed informazioni dettagliate sugli eventuali ed ulteriori adempimenti che la cittadina potrà porre in essere per conseguire l'equipollenza.

La Direzione regionale interpellata ha inoltre riferito che sono previsti "a breve termine ulteriori incontri per risolvere i problemi inerenti la copertura economica concernente la realizzazione di questi corsi" In ogni caso l'Ufficio, ha inviato ulteriore richiesta di conoscere le concrete determinazioni assunte per dare seguito a tale adempimento.

## Fiscalità

Stranieri Cittadini comunitari  
residenti in Italia (Romania)-  
Imposta, a carico  
delle persone fisiche residenti  
in Italia, sui beni immobili  
situati all'estero -  
Reclamo dell'Avvocato del  
Popolo (Ombudsman) della  
Repubblica di  
Romania- segnalazione della  
questione alla Presidenza del  
Consiglio dei  
Ministri da parte del Difensore  
civico in qualità di Presidente  
del  
Coordinamento dei Difensori  
civici delle regioni e delle  
Province autonome

L'Avvocato del Popolo della Romania ha inviato all'ufficio del Difensore civico, in quanto Presidente del Coordinamento dei Difensori civici italiani, una nota concernente alcune considerazioni relative alla recente emanazione, da parte del Governo Italiano, del decreto legge n. 201/2011, attraverso il quale è stata introdotta un'imposta, a carico delle persone fisiche residenti in Italia, sui beni immobili situati all'estero. I problemi posti dall'Avvocato del Popolo investono la nota questione del divieto di doppia imposizione nell'ambito dell'Unione Europea, che ha costituito oggetto di comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio e al Comitato Economico e Sociale Europeo. L'Avvocato del Popolo ha ricordato che, secondo la Commissione Europea, " il

principio per il quale si deve eliminare la doppia imposizione derivante dal mancato coordinamento delle politiche fiscali dovrebbe essere un elemento chiave di tutte le strategie a lungo termine della Commissione" e come la Commissione europea abbia più volte ribadito " il ruolo negativo della doppia imposizione e l'esigenza di migliorare il funzionamento del mercato interno attraverso un maggior coordinamento delle politiche fiscali.

Il Comitato economico e sociale europeo ha formulato altresì parere favorevole ad iniziative volte ad eliminare la doppia imposizione nonché l'efficiente interazione di regimi fiscali diversi.

Il Difensore civico, oltre a farsi tramite presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, cui fa capo il Ministero dell'Economia e delle Finanze, affinché venga fornito un adeguato e urgente riscontro all'Avvocato del Popolo della Repubblica di Romania, ha altresì enucleato alcune conseguenze pratiche a carattere negativo che la doppia imposizione può sortire nei confronti sia dei cittadini romeni residenti in Italia che nei confronti della stessa Amministrazione italiana.

Il Difensore civico ha evidenziato infatti come i cittadini romeni residenti in Italia possano avere più di una difficoltà nel confrontarsi con la norma e anche con adempimenti di non semplice attuazione anche per gli esperti, e che i costi che i medesimi debbono affrontare o abbiano affrontato per attività di consulenza e predisposizione della modulistica di per sé non paiono proporzionati, con la conseguenza che le fasce più deboli, di gran lunga prevalenti nella popolazione romena residente, spesso provvisoriamente in Italia, potranno risultare particolarmente svantaggiate.

Non può tuttavia sottovalutarsi la stessa difficoltà per il fisco italiano di addivenire ad attività di accertamento efficaci, rese difficili anche dalla difficoltà di omogeneizzazione di concetti ed istituti

giuridici quali il “possesso”, la “detenzione”, i “diritti reali” e ancora l’identificazione di cosa si intenda per “rendita catastale” e “imposta patrimoniale” ai fini delle deducibilità previste da una norma interna riferita ad immobili detenuti

da cittadini stranieri in un paese estero: difficoltà di verifica e controllo che ben possono rischiare di indebolire la stessa immagine dell’Amministrazione italiana, che viceversa ha bisogno di recuperare efficienza, autorevolezza ma anche equità.

### Disagio economico - Emergenze abitative

*Intervento del  
Difensore  
civico per  
garantire i  
bisogni  
fondamentali  
delle persone  
nel rispetto  
del principio  
di legalità*

Straniero cittadino  
extracomunitario (Marocco)  
residente a Novara- Atto di  
ingiunzione al pagamento di  
somma di denaro della Polizia  
municipale di  
Novara per installazione di  
parabola satellitare senza  
autorizzazione -  
Fragilità economica e sociale  
dell’utente e della sua famiglia  
non consente di  
fare fronte al pagamento

Si è rivolto all’Ufficio del Difensore civico un cittadino extracomunitario evidenziando di avere ricevuto atto di ingiunzione al pagamento della sanzione irrogata per avere installato senza autorizzazione un’antenna satellitare. In particolare l’esponente ha lamentato che la situazione economica del proprio nucleo familiare non è tale da consentire di far fronte in un’unica soluzione al pagamento di quanto richiesto. L’esponente pertanto ha chiesto l’intervento dell’ufficio del Difensore civico al fine di vagliare la possibilità di accedere ad una forma di rateizzazione che consenta il recupero del credito con modalità compatibili alla criticità della situazione. A seguito dell’intervento del Difensore civico l’esponente è stato ammesso alla rateizzazione da parte dell’ente accertatore.

Donna straniera cittadina  
extracomunitaria (Burundi)-  
Residente a Torino Status di  
richiedente asilo politico-  
Revoca intervento di  
assistenza da parte del  
Comune di Torino- Intervento  
del Difensore civico per  
garantire trasparenza sulle  
motivazioni concernenti il  
provvedimento di revoca

Si è rivolta al nostro Ufficio una cittadina extracomunitaria proveniente dal Burundi, residente in Italia dal 1998, lamentando la revoca a far data dal 15 settembre 2012 dell’intervento di accoglienza già disposto dall’Amministrazione comunale. In particolare l’esponente ha evidenziato di essere in Italia dal 1998 e di avere lavorato come OSS presso un ospedale cittadino, di avere fatto richiesta di asilo politico attraverso la Prefettura nel gennaio 2012 e di essere senza un’occupazione lavorativa e di avere richiesto il 26.06.2012 accesso alle misure di accoglienza per i richiedenti asilo ai sensi dell’art. 5 del D.Lgs. 30 maggio 2005, n. 140; ma di avere ricevuto in data 17.08.2012 da parte della Direzione Servizi Sociali del Comune

comunicazione concernente la revoca dell'intervento di accoglienza "per carenza delle condizioni per la prosecuzione dell'intervento di sostegno".

Il Difensore civico nell'ambito della funzione di garanzia della trasparenza, imparzialità e buona amministrazione della azione amministrativa, ha quindi avviato un intervento finalizzato a tutelare i diritti fondamentali delle persone straniere, nel segno dei principi sanciti dall'art. 10 della Costituzione, dalla normativa internazionale, comunitaria e nazionale a favore dei rifugiati politici e, in ogni caso, per conoscere i presupposti di fatto e le ragioni di diritto alla base della determinazione di revoca assunta da codesto Comune.

Al tale riguardo l'Ufficio del Difensore civico, la cui funzione consiste nel stimolare comportamenti idonei a garantire l'imparzialità e la buona amministrazione dell'attività dei pubblici uffici che si declinano nel rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, ha osservato la rilevanza della posizione giuridica facente capo all'esponente in quanto richiedente asilo politico e priva di un'occupazione lavorativa, rispetto

alla conservazione dell'intervento di accoglienza già disposto a suo favore da parte del Comune.

In particolare, l'art. 5 del D. Lgs. 30 maggio 2005, n. 140 "Attuazione della Direttiva 2003/9/CE che stabilisce norme minime relative all'accoglienza dei richiedenti asilo negli Stati membri" prevede per il richiedente asilo, cui è rilasciato il permesso di soggiorno e che risulta privo di mezzi di sussistenza, il diritto di accesso alle misure di accoglienza, erogate secondo le modalità stabilite dalla Circolare del Ministero dell'Interno n. 400/C/2005/1170/P/15.1.12 del 22.10.2005; potendo tali misure essere revocate esclusivamente con motivato decreto dal Prefetto della Provincia, ai sensi del successivo art. 12 del succitato decreto.

A seguito dell'intervento del Difensore civico il Comune interpellato ha evidenziato le ragioni per cui era stato revocato l'intervento di accoglienza, in ogni caso concedendo un proroga di tre mesi per consentire alla donna di trovare una collocazione alternativa; peraltro, nel frattempo essendo intervenuto diniego di asilo politico e concessione permesso di soggiorno per motivi umanitari(1.10.7.1./266)

*A seguito  
dell'intervento  
del Difensore  
civico concessa  
una proroga di  
tre mesi per  
consentire alla  
donna di trovare  
una collocazione  
alternativa*

Stranieri cittadini  
extracomunitari (Nord  
Africa)- Situazione di  
emergenza  
abitativa a seguito di  
procedure di sfratto

In diversi casi, cittadini extracomunitari si sono rivolti all'Ufficio del Difensore Civico esponendo una situazione di emergenza abitativa in cui ritrovano con i propri figli minori, a seguito di procedure di sfratto.

In tali ipotesi, il Difensore Civico si è rivolto al Settore Competente del

Comune nel quale il cittadino extracomunitario soggiornava regolarmente, chiedendo se risultasse nota la situazione di disagio economico e di farsene carico a seguito della segnalazione, invitando a fornire riscontro in merito alle eventuali determinazioni assunte per superare la situazione medesima.

A seguito dell'intervento della Difesa Civica, gli Uffici competenti del Comune interessato, in talune situazioni hanno precisato le modalità attraverso le quali il cittadino extracomunitario poteva accedere a contributi economici o altre forme di aiuto, in altre hanno invece evidenziato l'esistenza di cause ostative per un intervento di assistenza a favore dell'esponente e della sua famiglia.





**CONFERENZA EPISCOPALE PIEMONTESE**

**CONSULTA REGIONALE PER LA PASTORALE DELLA SALUTE**

**SEMINARIO DI APPROFONDIMENTO  
LA CONTINUITA' DELLE CURE SOCIO-SANITARIE  
PER I MALATI NON AUTOSUFFICIENTI**

quali percorsi dall'ospedale, alle cure domiciliari, alle RSA

**LUNEDÌ 10 DICEMBRE 2012**

**FACOLTA' TEOLOGICA ITALIA SETTENTRIONALE**

**VIA XX SETTEMBRE 83 TORINO**

**PROGRAMMA**

Ore 9,00: Saluti ed introduzione ai lavori - Mons. Guido Fiandino, delegato Conferenza Episcopale Piemontese per la Pastorale della Salute.

Ore 9,15: "Prendersi cura dei malati non autosufficienti: scelta etica e civile"  
Mons. Cesare Nosiglia, Arcivescovo di Torino.

Ore 9,45: "La continuità di cura nel nuovo Piano Socio Sanitario Regionale"  
Ing. Paolo Monferino, Assessore alla Sanità Regione Piemonte.

Ore 10,15: "La continuità di cura: le criticità emergenti nella società civile"  
Avv. Antonio Caputo, Difensore Civico Regione Piemonte.

Ore 10,45: Pausa.

Ore 11,00: Tavola rotonda moderata dal Prof. Giorgio Palestro,  
Presidente Centro Cattolico di Bioetica

- Lettura di testimonianze e suggestioni tratte da esperienze di vita vissuta.
- "La continuità di cura, dall'ospedalizzazione alla RSA" - Dott. Giovanni Monchiero,  
Presidente FIASO.
- "Le cure domiciliari" - Dot.ssa Teresa Bevivino, Direttore Distretto di Moncalieri ASL TO5.

Ore 12,45: Conclusioni - Don Marco Brunetti, Incaricato regionale Conferenza Episcopale Piemontese per la Pastorale della Salute.

**PER INFO E ADESIONI: UFFICIO PER LA PASTORALE DELLA SALUTE** (nt. Dott. Ivan Raimondi)  
Via Val della Torre 3 - 10149 Torino  
Tel. 011.51.56.362 - Fax 011.51.56.350  
mail: [salute.progetti@diocesi.torino.it](mailto:salute.progetti@diocesi.torino.it) - sito: [www.diocesi.torino.it/salute](http://www.diocesi.torino.it/salute)



  
 PROVINCIA DI LECCE  
 Ufficio del Difensore Civico

**SI RINGRAZIANO**  
 Università degli Studi del Salento  
 Ordine degli Avvocati  
 Tribunale di Lecce

**SEGRETERIA ORGANIZZATIVA**  
 presso Ufficio del Difensore Civico provinciale  
 Palazzo Adorno - via Umberto I - 73100 Lecce

Tel. 0832 683347  
 Fax. 0832 683346  
 e-mail: difensorecivico@provincia.le.it



**INVITO AL**  
**Convegno**  
**Internazionale di studio**  
**"Difesa Civica**  
**in Europa ed in Italia"**

**VENERDÌ 9 NOVEMBRE 2012**  
 ORE 9.30  
 AUDITORIUM MUSEO PROVINCIALE  
 "CASTROMEDIANO"  
 VIALE GALLIPOLI, 28 - LECCE

---

**I SESSIONE (ORE 9.30)**

**INDIRIZZO DI SALUTO**  
 dott. Antonio Gabellone  
 PRESIDENTE DELLA PROVINCIA DI LECCE

**INTRODUCE E COORDINA**  
 Prof. Vincenzo Tondi della Mura  
 UNIVERSITÀ DEL SALENTO

**L'Istituto della Difesa Civica in:**

**Germania:**  
 Prof.ssa Elisa Bertolini  
 UNIVERSITÀ "BOCCONI" MILANO

**Paesi Scandinavi:**  
 Prof. Mauro Mazza  
 UNIVERSITÀ DELL'INSUBRIA

**Spagna:**  
 Prof. Joan Lluís Pérez  
 UNIVERSITÀ AUTONOMA DI BARCELONA

**Russia:**  
 Prof. Igor Pellicciari  
 UNIVERSITÀ DEL SALENTO

**Italia:**  
 Dott.ssa Maurizia Puierrì  
 Università del Salento

**DISCUSSIONE**

**CONCLUSIONI:**  
 Prof. Pierluigi Portaluri  
 UNIVERSITÀ DEL SALENTO

**II SESSIONE (ORE 15.30)**

**INTRODUCE E COORDINA:**  
 Prof. Luigi Melica  
 UNIVERSITÀ DEL SALENTO

**La difesa civica nel nostro Ordinamento oggi e domani**

**PARTECIPANO \***  
 Avv. Antonio Caputo  
 PRES. COORDINAMENTO DIFENSORI CIVICI ITALIANI

Dott. Enrico D'Arpe  
 CONSIGLIERE TAR

Avv. Pietro Quinto  
 AMMINISTRATIVISTA

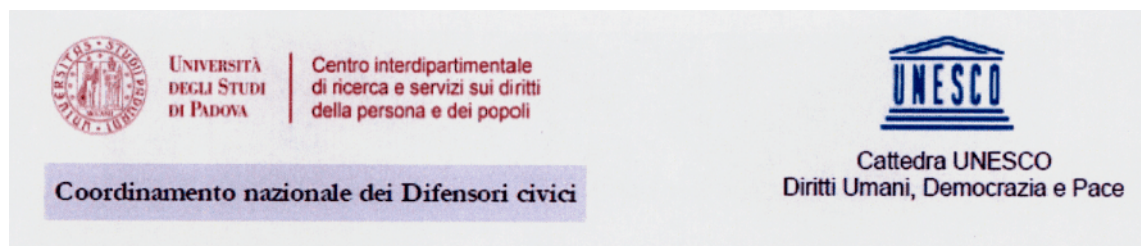
Avv. Vittorio Raeli  
 MAGISTRATO CORTE DEI CONTI

On.le Giacinto Urso  
 DIFENSORE CIVICO PROVINCIALE EMERITO

**DISCUSSIONE**

**IPOTESI CONCLUSIVE:**  
 Prof. Giorgio de Giuseppe  
 DIFENSORE CIVICO PROVINCIALE

\* I segretari nazionali del PdL, PD e Udc sono stati invitati a designare un loro rappresentante



## Seminario di studio

### ***Problemi e prospettive della difesa civica in America Latina e in Europa***

Università di Padova | Centro Diritti Umani  
Via Martiri della Libertà, 2

Giovedì 28 giugno 2012 | 10.30 – 13.00

#### 10.30 | *Indirizzi di saluto*

MARCO MASCIA, Direttore del Centro Diritti Umani e dell'Istituto Italiano dell'Ombudsman,  
Università di Padova

ANTONIO CAPUTO, Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici, Difensore  
civico della Regione Piemonte

#### 11.00 | *Relazioni*

La difesa civica in America Latina

CARLOS R. CONSTENLA, Presidente dell'Istituto Latino Americano dell'Ombudsman

La difesa civica in Europa

EMANUELE REBASTI, Ufficio del Mediatore Europeo, Strasburgo

#### 12.00 | *Dibattito*

Interventi programmati dei Difensori civici e dei membri del Comitato Scientifico dell'Istituto  
Italiano dell'Ombudsman

#### 13.00 | *Conclusioni*

ANTONIO PAPISCA, Professore Emerito, Direttore dell'Annuario italiano dei diritti umani,  
Università di Padova

Firma del Protocollo d'Intesa tra l'Istituto Italiano dell'Ombudsman e l'Istituto Latino  
Americano dell'Ombudsman

## Difesa civica istituzionale, Class action e mediazione di “classe”: fra interesse “generale” e interessi particolari, fra riservatezza e pubblicità. Spunti per un’analisi

L'emersione di “nuovi” diritti attribuiti all'utente e consumatore, come contraente e più in generale come persona, si è accompagnata nell'evoluzione legislativa e giurisprudenziale alla trasformazione della stessa nozione di “consumatore”, da mero fruitore di beni e servizi a “cittadino” europeo, titolare di diritti di cittadinanza, al di là di una prospettiva meramente patrimonialistica della relazione giuridica che ne è l'espressione.

In tal modo i “nuovi” diritti si caratterizzano per essere conformi, omogenei o “identici” e concorrenti, con la conseguenza che la realizzazione della pretesa di un consumatore può condurre a soddisfare anche gli altri appartenenti alla categoria<sup>1</sup>

Tali diritti oltrepassano quelli appartenenti ai singoli soggetti, e il loro soddisfacimento si interseca con interessi di rango pubblicistico, in quanto l'osservanza da parte del “professionista” dei suoi obblighi giuridici comportamentali, realizzando il soddisfacimento di aspettative e diritti di masse omogenee di consumatori, nel contempo garantisce il regolare ed equilibrato funzionamento del mercato di riferimento e anche di mercati analoghi o connessi.

Tutto ciò si riverbera e riflette sulle tecniche da mettere in campo per far valere quei diritti, come è il caso della

tutela inibitoria approntata dagli articoli 37 e 140 del Codice del Consumo, mediante la cessazione della condotta illecita e il ripristino della legalità conseguente all'ordine impartito dal Giudice: si pensi in specie, in linea con la dimensione collettiva della lesione, al ritiro dal mercato del prodotto difettoso o all'eliminazione di clausola vessatoria, da cui deriva un risultato pratico in favore di tutti i consumatori e anche del cittadino in generale, con duplice funzione di repressione della condotta illecita in itinere ma anche di prevenzione rivolta al futuro.

La mediazione di classe come strumento di prevenzione nell'interesse della generalità dei consumatori

Per mediazione di classe, o collettiva, si intende quello strumento a forma libera, inteso alla prevenzione e definizione ovvero conciliazione di controversie in cui siano in discussione diritti o anche interessi legittimi, semplici o diffusi di soggetti appartenenti a categorie omogenee di utenti e consumatori ovvero di cittadini.

A seguito del D.L. 24 gennaio 2012 n°1, recante norme sulla competitività e le liberalizzazioni, l'art.140 bis è stato innovato, in specie con la previsione per cui l'azione collettiva risarcitoria può riguardare diritti non solo “identici”, ma anche “omogenei” di persone

(1) Capobianco, E., *La protezione del consumatore tra obiettivi di razionalizzazione normativa e costruzione del sistema nell'esperienza del Codice del consumo*, in *Vita notarile*, 3, 2008

appartenenti a categorie "omogenee" <sup>2</sup>

La novella del 2012, inoltre, nel disciplinare il contenuto delle carte di servizio di gestori di servizi pubblici recita:

*"Art. 8 Contenuto delle carte di servizio*

*1. Le carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.*

*2. Le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente."*

In tale contesto è sempre più evidente la necessità primaria di tutelare il diritto del consumatore e utente alla correttezza, trasparenza e all'equità dei rapporti contrattuali e, ancora, che la prestazione di un servizio pubblico inferiore agli standard qualitativi sarà lesiva del diritto, appartenente alla massa dei consumatori e utenti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza.

A fronte di prassi lesive di interessi non suscettibili di riparazione, in ipotesi anche integrale, attraverso l'equivalente monetario, tecniche di tutela connotate come strumento di immediata attuazione del diritto violato, come la tutela inibitoria, possono essere senz'altro particolarmente incisive, svolgendo ad un tempo la funzione di repressione in itinere delle condotte illecite e anche di prevenzione per il futuro, in linea con la dimensione collettiva della lesione sofferta.

E il Giudice è senz'altro dotato di ampia discrezionalità nell'apprestare con il suo provvedimento a contenuto flessibile le soluzioni più idonee alla tutela concreta della fattispecie lesiva.<sup>3</sup>

Merita sottolineare al riguardo che l'Unione europea ha costantemente affermato il ruolo primario della tutela inibitoria per la tutela dei consumatori, a partire dalla direttiva sulla pubblicità ingannevole (84/450/Cee), sui contratti negoziati fuori dei locali commerciali (85/577/CEE), sui viaggi vacanza "tutto compreso" (90/13/CEE9), sulla vendita e garanzia dei beni di consumo (99/44/CEE9 e, da ultimo, con le direttive 98/27/CE e 2009/22/CEE per la creazione di uno spazio giuridico europeo in materia di consumo, mediante tutela inibitoria, quale modello generale di protezione giurisdizionale e/o amministrativa in tutti i settori di "consumerism" regolati da direttive dell'Unione, come elencate nell'elenco allegato alla stessa direttiva o anche a direttive future, onde garantire il mercato interno.

*Una Difesa  
civica che ha  
l'intento di  
tutelare il  
diritto del  
consumatore  
alla  
correttezza,  
trasparenza  
e all'equità  
dei rapporti  
contrattuali*

(2) cfr. Art. 6 D.L. 24.1.2012 n.1: Norme per rendere efficace l'azione di classe

1. All'articolo 140-bis del codice del consumo di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 2:

- alla lettera a), la parola "identica" e' sostituita dalle seguenti "del tutto omogenea";
- la lettera b), la parola "identici" e' sostituita dalle seguenti: "del tutto omogenei";
- alla lettera c) la parola "identici" e' sostituita dalle seguenti "del tutto omogenei".

b) al comma 6:

- al secondo periodo, la parola "identità" e' sostituita dalle seguenti: "l'evidente omogeneità"

(3) Bellelli A., La tutela inibitoria collettiva, in Nuove leggi civ.comm., 2006, 475 ss.

A latere delle tutele giurisdizionali, la tutela non giurisdizionale e intrinsecamente, a tutto campo, "preventiva" della mediazione collettiva di classe e', comunque può costituire, valore in sé, strumento non meno efficace e utile, meno oneroso per il cittadino, se non gratuito nell'esperienza dell'Ombudsman istituzionale, particolarmente flessibile ed elastico, in quanto governato dai principi di assoluta autodeterminazione, facoltatività, libertà di forme, con ampie garanzie di terzietà e indipendenza, oltre che di imparzialità, del terzo mediatore.'

E' d'altronde di questi mesi l'interesse della Commissione Giustizia dell'Unione Europea, che ha puntato il faro, in vista di un approfondimento delle potenzialità della mediazione di massa, anche attraverso l'Ombudsman, in ambiti riservati all'esercizio di servizi pubblici, oltre che in ambito di conflitti tra imprese.

**Il Caso e i Paradigmi: Disservizi ferroviari, utenti-viaggiatori e mediazione di classe nell'esperienza dell'Ombudsman.**

Di seguito, a titolo paradigmatico, ci soffermeremo, per illustrare la problematica che intendiamo trattare, sul caso dell'Ombudsman. Difensore Civico, intervenuto anche di recente, come noto, in casi, purtroppo frequenti e particolarmente capaci di ledere le comunità nazionale e locali, di disservizi ferroviari.

Vogliamo soffermarci in specie sulle metodologie, le tecniche, i modi in cui si e' dato corso al confronto e all'ascolto proattivo tra i diversi Soggetti, pubblici e privati, coinvolti, al fine di salvaguardare le caratteristiche precipue della mediazione, ovvero la riservatezza della procedura e la terzietà e neutralità (che non e' indifferenza) del terzo mediatore, ad un tempo garantendo alla "classe", dunque ad ogni titolare di posizioni identiche, analoghe, "omogenee" per

riprendere l'aggettivazione della novella del 2012 ovvero "conseguenziali", di potere al meglio utilizzare lo strumento, esaltandone le altissime potenzialità.

Si e' trattato nell'esperienza di bilanciare e coniugare il dovere di riservatezza prescritto in Europa dall'art.7 della Direttiva CEE di principio sulla mediazione civile e commerciale 21 maggio 2008 n.52 e, in ambito italiano interno dagli artt.9 e 10 D.Lgs.4.3.2010 n.28, con le caratteristiche "pubbliche" della mediazione di "classe".

Consentire a chiunque di potere aderire ovvero partecipare alla mediazione, nel contempo proteggendo la riservatezza delle informazioni raccolte all'avvio e nel corso della procedura intrapresa.

Garantire confidenzialità, informalità e inutilizzabilità in qualunque altra sede e senza il consenso consapevole e informato dell'interessato, anche in corso d'opera, di informazioni e notizie apprese dal mediatore, nel contempo consentendo a tutti la massima espansione possibile della libertà di riferire, documentare, esporre, oltre che di confronto, anche in via riservata con ogni altro Soggetto coinvolto.

Differenziare anche in fasi temporali diverse confronto, ascolto, dialogo proattivo e altresì le possibili conclusioni nelle forme ritenute più adeguate e condivise dalle parti.

Utilizzare, nei limiti di quanto le parti coinvolte abbiano inteso e voluto, nel rispetto assoluto dei principi di autodeterminazione e di spontanea generazione autonoma inter partes del possibile accordo negoziale -. alias conciliazione - ogni eventuale facoltà concessa dalle parti al mediatore di formulazione di proposte, anche parziali, ferma la assoluta inutilizzabilità in ogni altra sede, in primis giurisdizionale, a qualunque titolo, di quanto ciascuna parte abbia ritenuto di affermare, dichiarare e volere.

Lo schema che realizza il modus operandi e' quello della mediazione facilitativa, che tuttavia per funzionare al

*L'obiettivo è quello di consentire a chiunque di partecipare all'attività di mediazione, proteggendo la riservatezza delle informazioni raccolte*



meglio non esime il mediatore dall'onere di attivarsi con le parti e unitamente alle stesse, per elaborare possibili soluzioni, anche parziali, purché condivise, potendo egli ipotizzare possibili proposte di soluzione negoziale concertando e condividendo con le parti tempi, modi e contenuti della estrinsecazione e definizione del conflitto, in un delicato equilibrio che mai ne comprometta terzietà e imparzialità.

#### SINTESI - OMBUDSMAN: "DISSERVIZI FERROVIARI E MEDIAZIONE DI CLASSE O DI MASSA O COLLETTIVA"

Metodologie applicate nella gestione degli interventi del Difensore Civico del Piemonte

##### A) Interventi 2009 / 2010.

###### 1) *Come siamo venuti a conoscenza del problema.*

- note di segnalazione trasmesse al Difensore civico da singoli cittadini e da Comitati di utenti del servizio ferroviario,
- colloqui con rappresentanti/portavoce di comitati spontanei di pendolari;
- notizie di stampa, mails di utenti;
- sezione di sito web istituzionale (Sito Regione Piemonte : "Bacheca del Pendolare" [www.consiglioregionale.piemonte.it](http://www.consiglioregionale.piemonte.it));
- rapporto predisposto da Associazioni (Legambiente: "Pendolaria")

###### 2) *Modalità di gestione dell'intervento del Difensore civico nel rapporto con i Soggetti interessati.*

- Cittadini - utenti, Comitati di utenti: comunicazioni, anche telefoniche, con cittadini e rappresentanti di comitati di pendolari in ordine all'intervento attivato dal Difensore civico;

- Comunicato stampa (così come pubblicato su sito istituzionale del Difensore civico);

- Amministrazione regionale, Amministrazione statale: note del Difensore civico, indirizzate all'Assessore regionale ai Trasporti e alla Direzione regionale Trasporti all'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie,

mediante le quali richiesti chiarimenti documentati e motivati in ordine a specifici punti, relativi a cause, modi per risolvere le criticità. Soluzioni per il ristoro di possibili danni e/o pregiudizi

"restando a disposizione, nel solco di attività di mediazione istituzionale ed anche di prevenzione di possibili conflitti, per un esame anche congiunto di tutte le situazioni evidenziate, incontrando personalmente presso il mio Ufficio i destinatari della presente"

al Prefetto di Torino (per problematiche attinenti anche a profili di ordine pubblico);

- Gestori trasporto e rete ferroviaria: note del Difensore civico indirizzate all'Amministratore Delegato Ferrovie dello Stato S.p.A., al Responsabile della Direzione regionale Piemonte di TRENITALIA S.p.A., al Responsabile della Direzione Territoriale Produzione di R.F.I. S.p.A., mediante le quali richiesti chiarimenti documentati e motivati in ordine a specifici punti, "restando a disposizione, nel solco di attività di mediazione istituzionale ed anche di prevenzione di possibili conflitti, per un esame congiunto di tutte le situazioni evidenziate, incontrando personalmente presso il mio Ufficio i destinatari della presente"

###### 1) *Tipologia di sessioni realizzate previa pubblicizzazione a mezzo web e comunicati stampa dell'intervento svolto:*

- colloqui con singoli cittadini utenti

del servizio ferroviario,  
 · colloqui con rappresentanti e comitati di pendolari,  
 · colloquio con rappresentanti di TRENITALIA e dell'Amministrazione regionale - Direzione trasporti,  
 · colloquio con rappresentanti Segreteria Assessorato regionale Trasporti e Direzione regionale trasporti e Avvocatura regionale.  
 · Colloqui congiunti con Trenitalia, Direzione regionale Trasporti  
 · e-mail informative su contenuto ed esiti intervento indirizzate ad organi di stampa.

*Il confronto determinò:*

a) la ripresa, che aveva subito un impasse prima dell'intervento dell'Ombudsman sul terreno negoziale, della relazione tra l'Ente regionale e Trenitalia per la precisazione dei contenuti e dei modi di gestione del contratto di servizio, riferito al trasporto locale;  
 b) aperture per la rinegoziazione di servizi ulteriori, in favore di utenti pendolari, in specie anche per persone disabili, anche a titolo compensativo, come pubblicizzata a mezzo stampa e tramite il web.

**B) Interventi 2012.**

*1) Come siamo venuti a conoscenza del problema.*

· Segnalazione di utenti piemontesi e da parte dei Difensori civici di Liguria e Marche in ordine a gravi disservizi che hanno colpito il trasporto ferroviario, in specie locale, in occasione di recenti eventi meteorologici occorsi tra gennaio e febbraio;  
 · comunicato stampa ripreso da giornali e testate e sul sito web istituzionale, in cui il Difensore civico del Piemonte, nell'ambito del Coordinamento dei Difensori civici italiani che egli presiede, "per individuare iniziative comuni da intraprendere nei confronti dei soggetti pubblici e privati responsabili dei disservizi", ha invitato i cittadini del Piemonte a far pervenire all'Ufficio della

Difesa civica regionale "segnalazioni in merito ai disagi e ai disservizi subiti";  
 · conseguenti note di segnalazione trasmesse al Difensore civico da singoli cittadini, da Comitati di utenti del servizio ferroviario per evidenziare fatti, circostanze concrete, pregiudizi subiti,

*2) Modalità di gestione dell'intervento del Difensore civico nel rapporto con i Soggetti interessati.*

· Cittadini - utenti, Comitati di utenti: comunicazioni, anche telefoniche, con cittadini e rappresentanti comitati pendolari in ordine all'attività svolta dal Difensore civico; in particolare nota inviata, mediante e-mail, ai cittadini che si sono rivolti all'Ufficio del Difensore civico, mediante la quale "al fine di un più ampio monitoraggio, per potere avere un quadro più chiaro di ciascuna posizione, vengono richieste ulteriori puntuali precisazioni anche documentali, tutte gestite nel segno della riservatezza, in ordine a fatti, linee ferroviarie percorse, danni e pregiudizi lamentati, attese e proposte idonee a migliorare il servizio su singole linee;

· Amministrazione statale, Amministrazione regionale:

- nota del Difensore civico, quale Presidente del Coordinamento dei Difensori civici italiani, indirizzata su mandato del Coordinamento nazionale come da delibera 21 marzo 2012 del Coordinamento, resa pubblica attraverso Organi di stampa e sul web, al Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti per sollecitare sinergie e soluzioni strutturali, nel contempo esponendo problemi e criticità, parimenti avviando un confronto,  
 - nota trasmessa allo stesso scopo, pubblicizzata a mezzo stampa e tramite il web dal Difensore civico all'Assessorato regionale Trasporti e alla Direzione regionale trasporti (parimenti indirizzata a Direzioni regionali TRENITALIA e RFI, gestore della struttura)

· Gestori trasporto e rete ferroviaria:

- nota trasmessa quale Difensore

*Un confronto che ha portato verso aperture per la rinegoziazione di ulteriori servizi in favore di pendolari, in specie disabili*

*Trenitalia si mette a disposizione per il confronto tra utenti e viaggiatori al fine di individuare il metodo per indennizzare quanti possano documentare i pregiudizi subiti*

civico alle Direzioni regionali TRENITALIA e RFI (parimenti indirizzata all'Assessorato regionale Trasporti e alla Direzione regionale trasporti)

### 3) Tipologia di sessioni realizzate:

- colloquio con Dirigente regionale TRENITALIA, i cui esiti, in termini concordati dal Difensore Civico con lo stesso Direttore, sono stati pubblicizzati a mezzo stampa e sul web, nel corso del quale Trenitalia si è messa a disposizione per il confronto con utenti e viaggiatori, oltre che con la Direzione regionale e l'Assessorato, al fine di individuare il miglior metodo per monitorare e dare soluzione sistemica alle criticità e per sistematizzare i reclami degli utenti individuando, di concerto con gli altri Soggetti, il metodo per indennizzare e anche risarcire quanti abbiano subito e documentino pregiudizi ovvero danni, ivi compresa l'attivazione di misure compensative previste dal contratto di servizio relativo al trasporto locale in essere con la Regione.

- interlocuzioni informali in fieri ad oggi, da formalizzare, con la Direzione regionale e l'Assessorato al fine di dare corso ulteriore al confronto;

- Contatti con gli utenti anche associati a scopo informativo e in vista dell'ulteriore prosecuzione del confronto

### Metodologie applicate nella gestione degli interventi del Difensore civico

Pur tenendosi conto dei profili di riservatezza e di differenziazione attinenti ai singoli casi esposti da cittadini e/o comitati, nei cui confronti diversi sono i tavoli di confronto e gestione negoziale dei conflitti, il Difensore civico quale primo obiettivo ha inteso evidenziare l'interesse pubblico di una massa indeterminata di persone a conoscere l'esistenza dell'attività di mediazione istituzionale perseguita, per consentire a ciascun interessato di aderire a tale attività.

### Considerazioni circa l'attività di facilitazione e proposta del Difensore civico - "Mediatore"

L'attività di facilitazione e proposta del Difensore civico si sostanzia:

Nel "mettere intorno ad un Tavolo" le Amministrazioni pubbliche interessate ed il gestore del servizio; si pongono tali Soggetti nella condizione di elaborare una o più soluzioni, condivise, di definizione delle problematiche, in quanto il Difensore civico non ha poteri di "aggiudicazione" e/o precettivi e nemmeno si è posto in tale prospettiva. Ad esempio, nell'intervento svolto nel 2010, l'avvenuta sessione tra Amministrazione regionale e gestore del servizio ferroviario ha dato luogo ad un comunicato congiunto sottoscritto da tutti i partecipanti nel quale le parti manifestavano la volontà di risolvere tutte le questioni in sospeso, incontrandosi nuovamente presso l'Ufficio del Difensore civico per definire la trattativa intrapresa. E le stesse parti hanno poi condiviso e negoziato utilmente un diverso contratto di servizio e gestione delle loro relazioni, che si erano in precedenza interrotte ovvero imballate.

Problematiche specifiche attinenti al momento della pubblicità della mediazione di classe:

a) in che modo consentire ai cittadini interessati di aderire ad eventuali "accordi" raggiunti fra le parti, frutto della proposta condivisa di definizione delle problematiche elaborata dalle parti stesse anche con il concorso proattivo del terzo?

b) in che modo e da quale Soggetto viene comunicata alla massa indifferenziata degli interessati la possibilità di aderire all'"accordo" definito fra le parti?

Concorrono anche in via disgiunta ovvero in tempi differenziati relativamente alle diverse fasi della procedura tre ipotesi sperimentate nel corso degli interventi:

1) direttamente dal Difensore civico, nei termini dallo stesso individuati e tramite canali di comunicazione a sua disposizione (corrispondenza individuale, e-mail, comunicati stampa su sito web istituzionale, articoli pubblicati su quotidiani, ecc.);

2) sono le parti (in specie Amministrazione regionale e gestore del servizio ferroviario) a farsi carico della

comunicazione, tramite i canali di comunicazione a loro disposizione;

3) se ne fa carico il Difensore civico, ma nei termini e, in particolare, secondo le modalità di comunicazione concordate con le parti.

c) Per il cittadino interessato, aderire all'accordo può significare la rinuncia ad intraprendere qualsiasi azione individuale?

collettiva e della class action vera e propria, in quanto tale.

Con un risultato positivo, innanzitutto per le tasche del cittadino, oltre che in termini di celerità ed economicità che, in questi tempi di grave recessione, aiutano anche la competitività del sistema Paese.

*Il Difensore civico del Piemonte*  
*Antonio Caputo*

*Se la mediazione è di "classe",  
avrà una marcia in più, con  
risultati positivi sia per le  
"tasche" dei cittadini/pendolari  
sia in termini di celerità ed  
economicità*

In ultima analisi, nella mediazione di classe o di massa è momento fondamentale mettere i cittadini interessati, nell'ambito di una collettività indifferenziata, in condizione di aderire all'"accordo" raggiunto, lasciando loro la discrezionalità di aderirvi anche per facta concludentia.

Naturalmente l'"accordo" raggiunto dovrà concernere unicamente diritti disponibili e nei limiti di quanto statuito dagli interessati potrà anche definire qualunque ragione di contrasto riferibile a diritti attualmente disponibili già pervenuti nella disponibilità delle stesse parti.

E, nei limiti di un'adesione pienamente informata e consapevole, sul presupposto che l'accordo venga perfezionato e formalizzato, tuttavia, potrà o meno lasciarsi spazio ad ulteriori rivendicazioni in altre sedi, in ipotesi anche negoziali, ovvero anche attraverso il ricorso ulteriore alla mediazione individuale, e alternativamente anche giurisdizionali.

E' proprio il caso di concludere: infinite sono le strade che conducono alla mediazione, che se di "classe", può davvero avere una marcia in più, sommando gli effetti della tutela inibitoria

## XXV SALONE INTERNAZIONALE DEL LIBRO 2012

LUNEDÌ 14 MAGGIO - ORE 17.30

## SPAZIO PIEMONTE

Presentazione del libro di Antonio Caputo  
**UN DIFENSORE CIVICO PER LA REPUBBLICA.**  
Difesa dei Diritti dell'uomo e del cittadino nell'Unione Europea

## Intervengono:

Antonio Caputo, Difensore Civico del Piemonte

Pierangelo Catalano, docente ordinario di Diritto romano presso l'Università Sapienza di Roma.

Stelio Mangiameli, Direttore dell'Istituto di studi sui sistemi regionali federali e sulle autonomie.  
"Massimo Severo Giannini".

Emilio Papa, docente ordinario di Storia contemporanea presso l'Università di Bergamo

Carlo Marletti, docente ordinario in Comunicazione pubblica e politica presso l'Università di Torino

Mariano Protto, docente ordinario di Diritto amministrativo presso l'Università di Torino Modera: Nino Battaglia, giornalista Rai

## Personaggio in cerca d'autore:

Antidoto e umano calmieratore della mala amministrazione, il Difensore erede del Tribunus plebis è Magistrato di interdizione e sollecitazione, "potere negativo"

assertore di legalità sostanziale in prevalente ottica di prevenzione,

che si concentra sulla persona e la priorità dei suoi bisogni vitali.

Capace di avvicinare le Istituzioni ai cittadini con il metodo

dell'ascolto e il fine della partecipazione inclusiva che rinnovi le

motivazioni di un "contratto sociale" inadempito.

Per superare e contrastare, in un pubblico confronto, visioni e interessi di parte, opacità, clientele, partitocrazie senza partiti e dare contenuti alla sovranità popolare e al "bene comune".

Evitando l'insidia letale della retorica di diritti declamati sulla carta e inattuati.

Per una res publica che diventi res populi.

Chi ha paura di quel Difensore?

Antonio Caputo

**UN DIFENSORE  
CIVICO PER LA  
REPUBBLICA****DIFESA DEI DIRITTI  
DELL'UOMO E  
DEL CITTADINO  
NELL'UNIONE EUROPEA**

Rubbettino