

 **Capitolo 2**

Relativamente ai possibili rimedi, le cittadine ben possono rappresentare tale emergenza al Comune, attraverso apposita istanza corredata di idonea documentazione a supporto, in particolare una perizia tecnica o, all'occorrenza, ricorrere alla Magistratura tributaria nel caso di accertamento di valore ritenuto eccedente rispetto a quello, inferiore, dichiarato che ritengano congruo.

COMUNE DI NUS

Caso n. 287 – Mensa scolastica – retta agevolata per non residenti – convenzione tra il Comune che eroga il servizio e il Comune di residenza – necessità – Comuni di Nus / Quart.

Si è presentata una cittadina, per rappresentare quanto segue.

Residente in un Comune, a seguito di alcuni problemi, ha trasferito il figlio minore presso Istituzione scolastica con sede in altro Comune.

L'altro Comune applica una retta diversa, a titolo di servizio mensa, tra i bambini residenti (retta agevolata) e non residenti (retta piena).

La cittadina afferma di essersi più volte rapportata con i due Comuni ma senza ottenere risposte chiare e univoche sulle motivazioni di tale distinzione: in più, da informazioni per le vie brevi, sembrerebbe che non tutti i bambini non residenti paghino la retta piena, forse in base a convenzioni tra il Comune in cui ha sede la scuola e il Comune di residenza.

Il Difensore civico ha chiesto gli opportuni chiarimenti ai due Comuni, dai quali è emerso che i non residenti possono beneficiare della retta ridotta solo in virtù di convenzione tra i due Comuni.

Ciò, in base alle disposizioni contenute nel regolamento del Comune che eroga il servizio di mensa.

Il Difensore civico, posto che i fondi destinati sono erogati dalla Regione, ha altresì prospettato una soluzione a livello di Consiglio permanente degli Enti locali (C.P.E.L.), che disponga, tramite, ad esempio, un sistema di compensazioni, una disciplina complessiva, riguardante tutti i Comuni.

COMUNE DI QUART

Caso n. 287 – Comune di Quart – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa al Comune di Nus.

Capitolo 2**Casi nn. 382-383 – Ufficio tecnico comunale – convenzione edilizia ai sensi dell'articolo 67 legge regionale 11/1998 – pagamento contributo per il rilascio della concessione edilizia – Comune di Quart.**

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino il quale, dopo aver acquistato un immobile adibito a civile abitazione, si è visto richiedere dall'Amministrazione comunale la sottoscrizione della convenzione prevista all'articolo 67 della legge regionale 6 aprile 1998, n. 11. Al suo rifiuto l'Ente gli ha richiesto il pagamento del contributo per il rilascio della concessione edilizia precedentemente ridotto della metà su richiesta della ditta costruttrice.

Non comprendendo le ragioni di tale richiesta, il cittadino ha chiesto l'intervento del Difensore civico, che ha contattato per le vie brevi l'Ufficio tecnico del Comune per chiedere chiarimenti.

Si è dunque appreso che la ditta costruttrice aveva chiesto la riduzione del contributo per il rilascio della concessione edilizia di cui alla citata legge regionale, senza tuttavia sottoscrivere personalmente o fare sottoscrivere agli acquirenti dell'immobile la necessaria convenzione recante l'impegno a mantenere, per almeno venti anni dalla data di ultimazione dei lavori, la destinazione ad abitazione permanente o principale.

L'Amministrazione ha successivamente riferito, su consiglio del proprio legale, di aver richiesto il pagamento del citato contributo alla ditta costruttrice in quanto soggetto originariamente obbligato, e di non aver più nulla a pretendere in tal senso dal cittadino, in quanto quest'ultimo, come risultava dalla documentazione esaminata, non era stato informato dell'esistenza della convenzione.

Il Difensore civico, condividendo la posizione assunta dal Comune, appreso dal cittadino che la vicenda si era conclusa positivamente, ha dunque provveduto ad archiviare la pratica.

COMUNITÀ MONTANE CONVENZIONATE**COMUNITÀ MONTANA MONT EMILIUS**

Caso n. 9 – Comunità montana Mont Emilius. – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.

Casi nn. 263-264 – Retta mensile Microcomunità – recupero conguaglio e rette non pagate – legittimità dell'ingiunzione di pagamento – rateizzazione del debito – modalità di calcolo della retta mensile – Comunità montana Mont Emilius.

Una cittadina si è rivolta a questo Ufficio, per rappresentare quanto segue.

LA RIFORMA DEL SISTEMA DI PENSIONI PER IL 2018 *Capitolo 2*

Una Comunità Montana ha contestato il mancato pagamento da parte del padre, ospite presso una Microcomunità e deceduto, del conguaglio relativo a due annualità e di alcune mensilità arretrate.

Dopo una prima richiesta di rateizzazione dell'importo complessivo, mai formalizzata, la cittadina ha spontaneamente versato una parte della somma dovuta per poi interrompere i pagamenti, non riuscendo più a farvi fronte. Avendo ricevuto ingiunzione di pagamento da parte dell'Ente, ha chiesto l'intervento del Difensore civico per avere chiarimenti sulle modalità di calcolo della retta mensile e affinché venisse verificata la possibilità di rideterminare l'importo delle rate da rimborsare.

Questo Ufficio ha inviato nota scritta alla Comunità Montana chiedendo di rendere note le ragioni dell'ingiunzione, mai esplicitate, invitandola a predisporre un piano di recupero, possibilmente quinquennale, che risultasse sostenibile per l'istante.

A breve è giunta la risposta dell'Ente, con la quale si comunicava la disponibilità ad effettuare una rideterminazione del piano di rientro, facendo altresì rilevare che la prima rateizzazione, proposta dalla cittadina per il tramite di un sindacato, era stata accettata e concessa con le modalità proposte dall'istante, senza peraltro che la stessa provvedesse alla sottoscrizione della concessione.

La cittadina, che ha successivamente contattato l'Ufficio comunicando di aver ottenuto una rideterminazione dell'importo delle rate, si è comunque riservata di chiedere personalmente ulteriori chiarimenti alla Comunità Montana in merito alle modalità di calcolo della retta mensile della Microcomunità.

Il Difensore civico, tenuto conto delle osservazioni presentate dalla cittadina, rilevato che i chiarimenti forniti dall'Ente, pervenuti peraltro in tempi brevi, sono risultati esaurienti, ha provveduto ad archiviare la pratica.

AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

Caso n. 14 – Versamento prima rata di pensione – ritardo – giustificazione – I.N.P.S.

Ad un cittadino, cui era stato notificato, in qualità di debitore, un atto di pignoramento presso terzi avente ad oggetto la pensione erogatagli dall'I.N.P.S., non era stata pagata a mese avanzato la rata pensionistica, nonostante avesse ricevuto verbale assicurazione che, nelle more dell'ordinanza di assegnazione, l'Istituto avrebbe trattenuto soltanto il quinto della parte aggredibile del trattamento in quanto eccedente le esigenze minime di vita.

L'interessato, temendo che il procedimento in questione avesse determinato un arresto del credito in attesa della pronuncia del Giudice, si è rivolto al Difensore civico.

Capitolo 2

Richiesti per le vie brevi all'Ente i chiarimenti del caso, questo, nel confermare che provvedeva ad accantonare soltanto le somme corrispondenti al quinto della parte della pensione eccedente il minimo vitale, ha comunicato che la rata relativa al corrente mese non era stata ancora versata in quanto, non potendosi fare ricorso alle procedure contabili automatizzate allorché è pendente una procedura espropriativa presso terzi per la necessità di scorporare la somma da trattenere, la pensione era stata imputata a "cassa sede", ciò che ha nei fatti determinato, in concomitanza con la scadenza dell'anno solare, l'impossibilità di emettere nel 2011 il mandato di pagamento, predisposto all'inizio del nuovo esercizio, con un ritardo nel versamento previsto in circa quindici giorni.

L'istante, preso atto delle informazioni rese dall'Istituto previdenziale e delle conseguenti scuse per l'inconveniente occorso, che, secondo quanto da quest'ultimo precisato, non avrà a ripetersi nel mese successivo, si è dichiarato soddisfatto dell'intervento di questo Ufficio.

Caso n. 31 – Erogazione di ratei pensionistici – ritardo – dovuto a variazione del rateo – procedura interna solo per il primo mese – rispetto del termine per i mesi successivi – I.N.P.S.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Pensionato, non ha ricevuto il rateo di pensione da erogarsi in data 1 febbraio 2012.

Rivoltosi all'I.N.P.S., gli è stato spiegato che, dovendo attivarsi un pignoramento sul trattamento previdenziale, il pagamento sarebbe avvenuto intorno al giorno 10 del mese di riferimento.

Il Difensore civico, posto che i ratei pensionistici sono erogati il primo giorno del mese e che non risultano normative che prevedano eccezioni rispetto a tale termine, non derogabile neppure da prassi interne all'Istituto, ha richiesto chiarimenti.

L'I.N.P.S., per le vie brevi, precisa che, se è vero, come rilevato dal Difensore civico, che non esistono normative che derogano al pagamento del rateo di pensione il primo giorno del mese di competenza, le pensioni sulle quali esiste un pignoramento sono "lavorate" a parte, a livello manuale, e quindi vanno in pagamento il giorno dieci, relativamente al mese di variazione.

Il Difensore civico ha invitato l'Istituto ad automatizzare anche tali pratiche.

Casi nn. 148-149 – Certificato unico dipendente (Modello C.U.D.) – incoerenza con altro documento contabile – I.N.P.S.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, per rappresentare quanto segue.

Capitolo 2

Si presenta presso gli Uffici I.N.P.S. di Aosta per ottenere ragguagli sulla propria posizione ai fini I.R.P.E.F. (il dato relativo alle ritenute contenuto nel modello C.U.D. non appariva coerente con il documento denominato “stampato prestazioni”).

Effettivamente il dato riportato nel campo relativo alle ritenute del modello C.U.D. non risulta coerente con i dati contenuti nel documento denominato “stampato prestazioni”.

Nel modello C.U.D., inoltre, risultano detrazioni pari all’imposta lorda mentre dovrebbero essere inferiori, in ragione del periodo di lavoro inferiore all’anno.

Nel corso di due accessi, da un funzionario non riceveva adeguata risposta, e con tono non consono.

Richiede l’intervento del Difensore civico.

Successivamente, il cittadino ha contattato telefonicamente il Difensore civico, per comunicare di essere stato sentito dalla sede I.N.P.S. di Aosta e di avere risolto il suo caso.

Il Difensore civico ha manifestato il suo apprezzamento per l’esito della vicenda, augurandosi che l’esperienza del cittadino, a seguito dell’intervento, costituisca un precedente utile per il futuro.

Casi nn. 210 e 214-229 – Indennità – procedimento di erogazione – ritardo – I.N.P.S.

Alcuni cittadini, dipendenti di una cooperativa agricola, hanno esposto al Difensore civico che, in relazione ad alcune giornate dei mesi di gennaio e febbraio 2012, in cui il lavoro era stato sospeso a causa del brutto tempo, con conseguente richiesta del datore di lavoro all’I.N.P.S. di ammissione alla Cassa integrazione dei salari degli operai agricoli ai sensi della legge 457/1972, non avevano ricevuto alcunché, nonostante fossero trascorsi circa quattro mesi.

Interpellata in merito, la Direzione regionale I.N.P.S. ha comunicato che il pagamento delle somme dovute sarebbe avvenuto in seguito alla riunione della Commissione deputata alla valutazione delle istanze, composta da rappresentanti delle diverse parti sociali che, come precisato dall’Ente in occasione di un precedente intervento di questo Ufficio, per ragioni organizzative ed economiche si riunisce soltanto quando sia pervenuto un certo numero di istanze, e non a scadenze regolari, con la conseguenza che può trascorrere un lasso di tempo anche rilevante prima che una richiesta venga soddisfatta.

L’Ufficio del Difensore civico, appreso dagli interessati dell’avvenuto pagamento, ha rilevato la discrasia temporale, alquanto significativa, tra periodi di riferimento ed erogazione effettiva e ha invitato, come già in passato in caso analogo, l’Ente, per quanto di competenza, a prevedere tempi più ravvicinati, nell’interesse dei lavoratori.

Capitolo 2**Caso n. 303 – Erogazione di retribuzioni non dovute – rimborso – al netto delle ritenute – I.N.P.S.**

Si è presentata una cittadina, per illustrare quanto segue.

Lavoratrice dipendente di Società di diritto privato, ha ricevuto, per una evidente duplicazione, sia dal datore di lavoro che dall'I.N.P.S. il trattamento obbligatorio di maternità.

Rivoltasi all'I.N.P.S., le è stato richiesto di rimborsare la somma lorda e non quella netta, effettivamente percepita.

La richiesta appariva incongrua, in quanto le ritenute erano state, come d'obbligo, versate dall'Ente all'erario quale sostituto d'imposta.

La dipendente richiedeva l'intervento del Difensore civico, a seguito del quale, con apposita nota, l'I.N.P.S. accedeva alla richiesta della cittadina.

**RICHIESTA DI RIESAME DEL DINIEGO O DEL DIFFERIMENTO
DELL'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI****Caso n. 292 – Diritto di accesso – nota di terzi concernente condotta dell'interessata – sussiste – Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Casa di Riposo G.B. Festaz”.**

Una cittadina richiede al proprio Ente datore di lavoro copia fotostatica di lettera, di cui era stata informata dall'Ente medesimo, a firma di alcuni colleghi, contenente considerazioni sulla di lei condotta.

In tale nota, i firmatari chiedono che i loro nominativi non siano comunicati all'istante.

L'Ente consente l'accesso nel solo contenuto della predetta nota, con l'omissione delle sottoscrizioni.

La cittadina, quindi, richiede al Difensore civico il riesame del parziale diniego ricevuto.

Il Difensore civico osserva quanto segue.

Non appare revocabile in dubbio che l'istante sia titolare di una situazione giuridicamente rilevante e che abbia un interesse concreto, diretto e attuale all'ostensione del documento, come prevedono i commi 1 e 2 dell'articolo 40 della legge regionale 19/2007, trattandosi di nota che concerne precipuamente il suo comportamento in servizio.

L'articolo 42, comma 1, legge regionale 19/2007 contiene poi l'elencazione di documenti, in seguito meglio declinati con regolamento regionale, sottratti all'accesso.

Capitolo 2

Il successivo comma 2 prevede che *“L’accesso ai documenti amministrativi di cui al comma 1, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri diretti interessi giuridici, deve essere comunque garantito agli interessati”*.

Il diritto di accesso, quindi, prevale quando la conoscenza del documento risulti necessaria alla cura o alla difesa di propri interessi diretti; si ponga attenzione all’avverbio *“comunque”*, che non appare apposto per mera forma ma per sottolineare, invece, la primazia del diritto di accesso.

Nel caso di specie, la conoscenza di un documento che, quale preminente elemento contenutistico, presenta riferimenti alla condotta dell’istante, non può che risultare necessaria per la cura di interesse diretto.

Il successivo comma 3 dell’articolo 42 della legge regionale 19/2007, riprendendo lo spirito e la forma degli articoli 59 e 60 del decreto legislativo 196/2003, meglio noto come Codice della privacy, detta alcune prescrizioni di cautela quando sono in gioco dati sensibili e giudiziari e stabilisce il cosiddetto principio del bilanciamento nel caso concreto quando il diritto di accesso non possa concretarsi se non attraverso la conoscenza di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale dei controinteressati.

Nel caso di specie, non si è in presenza di dati di tal fatta.

Il diritto di accesso non è stato consentito nella sola parte concernente la sottoscrizione del documento che, per altro, non contiene dati sensibili, giudiziari o afferenti allo stato di salute o alla vita sessuale.

Si è, in sostanza, in presenza di dati personali *tout court*.

Vero è che i sottoscrittori avevano richiesto espressamente che i loro nominativi non venissero comunicati all’istante ma tale circostanza non sposta la soluzione del problema, proprio perché trattasi di dati personali comuni e, si ribadisce, fanno parte di un documento che riguarda attualmente, direttamente e concretamente, l’istante medesima.

D’altra parte, il documento in esame è stato protocollato dall’Ente e quindi è stato utilizzato ai fini dell’attività amministrativa, come previsto dall’articolo 40, comma 3, legge regionale 19/2007.

Il Difensore civico ritiene, pertanto, illegittimo il diniego parziale all’ostensione del documento, ai sensi dell’articolo 25, comma 4, legge 241/1990, nonché dell’articolo 43, comma 8, legge regionale 19/2007, rammentando che i controinteressati devono essere notiziati della richiesta di accesso e possono formulare le loro controdeduzioni, ai sensi dell’articolo 6 del regolamento regionale 2/2008.

Capitolo 2**AMMINISTRAZIONI ED ENTI FUORI COMPETENZA****Caso n. 37 – Canone R.A.I. – sollecito al pagamento – in presenza di abbonamento sdetto – Rai-Radiotelevisione italiana S.p.A.**

Un cittadino, che aveva disdetto l'abbonamento RAI dichiarando di aver ceduto a terzi il proprio apparecchio televisivo, aveva ricevuto un sollecito, da parte della Direzione Amministrazione Abbonamenti RAI, in cui veniva invitato a sottoscrivere un nuovo abbonamento in quanto ritenuto tuttora in possesso di un televisore.

Poiché le sue comunicazioni all'Ente erano rimaste prive di riscontro, il cittadino ha chiesto l'intervento del Difensore civico per verificare la correttezza delle richieste pervenute.

L'Amministrazione interpellata ha comunicato di aver inviato al cittadino note a scopo puramente informativo circa gli obblighi derivanti dal possesso o dalla detenzione di apparecchi atti o adattabili alla ricezione di trasmissioni televisive, e di aver comunque provveduto a cancellarne il nominativo dagli elenchi degli abbonati TV.

Questo Ufficio, preso atto di quanto riferito, ha archiviato la pratica facendo comunque rilevare l'opportunità che venga espunto dalle note inviate ai cittadini il riferimento al possesso certo di un apparecchio televisivo al fine di evitare spiacevoli equivoci.

Caso n. 48 – Ministero dell'Interno – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.**Caso n. 51 – Richiesta di un compenso per diritti fonografici – legittimità della richiesta – normativa sul diritto d'autore – Società consortile fonografici (S.C.F.).**

Un cittadino, attualmente in pensione e che saltuariamente aiuta il figlio titolare di un ristorante, ha riferito che la ditta paga regolarmente i diritti S.I.A.E. derivanti dal fatto che nel locale, per intrattenere il pubblico, viene diffusa la musica nella sala da pranzo.

Alcuni anni addietro, per il tramite dell'Organizzazione di commercianti, avevano ricevuto anche un bollettino per il pagamento dei diritti riferibili alla musica da parte di un Consorzio fonografici e, poiché avevano ritenuto tale richiesta un duplicato rispetto ai diritti S.I.A.E., avevano deciso di non dar corso al pagamento, senza peraltro ricevere alcun sollecito.

Di recente, mentre veniva normalmente regolarizzata la posizione relativa ai diritti S.I.A.E., veniva nuovamente invitata la ditta a regolarizzare i diritti dei fonografici. Non capendo appieno la situazione e ritenendo di pagare due volte per il medesimo oggetto, il cittadino si è rivolto al Difensore civico.

Capitolo 2

Esaminata attentamente la normativa di riferimento composta essenzialmente dalla legge n. 633 del 1941 (cosiddetta *Legge sul diritto d'autore*) si è potuto appurare che gli articoli dal 72 al 78 si occupano effettivamente dei diritti del produttore dei fonogrammi e, in particolare l'articolo 73, disciplina i diritti fonografici che differiscono dai diritti d'autore, entrambi soggetti alla tutela della medesima legge.

Ed infatti, mentre i secondi sono dovuti all'autore della composizione e all'editore del brano, i primi sono dovuti al produttore fonografico (cioè la casa editrice o etichetta discografica) per la registrazione, ossia l'incisione su supporto dell'opera musicale. La riscossione di tali ultimi compensi è demandata ad un apposito consorzio privato, denominato appunto Società consortile fonografici (S.C.F.).

Pertanto, esaminando la giurisprudenza si è potuto appurare che il compenso in commento è ritenuto doveroso da una serie di sentenze delle sezioni specializzate per la proprietà industriale e intellettuale dei Tribunali, residuando forse qualche marginale dubbio nella rara ipotesi in cui l'opera trasmessa appartenga ad un produttore che non dovesse risultare associato o affiliato alla S.C.F.; nel qual caso quest'ultimo, probabilmente, non avrebbe titolo per richiedere il compenso.

Caso n. 162 – Bacino imbrifero montano della Dora Baltea – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione autonoma Valle d'Aosta – Assessorato Istruzione e Cultura.

4. Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.**REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA****Proposta di miglioramento normativo in materia di indennizzi per veicoli danneggiati da collisioni con animali selvatici – Seguito.**

A seguito dell'accesso di un cittadino che aveva richiesto la consulenza del Difensore civico al fine di verificare la legittimità del provvedimento di rigetto dell'istanza di concessione dell'indennizzo di cui in rubrica, questo Ufficio – effettuato l'esame della fattispecie in questione, che ha condotto a ritenere la decisione assunta dalla Struttura dirigenziale competente conforme alla normativa vigente e in particolare a quanto contenuto nella deliberazione della Giunta regionale n. 1564 del 14 maggio 2001, portante criteri e modalità

Capitolo 2

di concessione dei benefici previsti dall'articolo 25 della legge regionale 8 gennaio 2001, n. 1, non essendo la vettura incidentata contemplata nei listini Eurotax – ha riscontrato, in una prospettiva di carattere generale, che la disciplina ivi contenuta non consente di indennizzare danni a vetture immatricolate da più di dieci anni, dal momento che i suddetti listini, che hanno evidentemente valore commerciale, non attribuiscono alle medesime alcun valore, e che il limite massimo dell'indennizzo, stabilito in cinque milioni di lire, non è mai stato aggiornato.

L'Ufficio del Difensore civico, ritenendo, quanto al primo aspetto, che un veicolo conservi un valore per tutta la durata della sua vita utile e rilevando, quanto al secondo, che dalla data di adozione della citata deliberazione all'attualità il costo della vita è aumentato sensibilmente, ha proposto all'Assessore all'Agricoltura e Risorse naturali di valutare l'opportunità di integrare la disciplina degli indennizzi per i veicoli danneggiati da collisione con animali selvatici, introducendo criteri che consentano di apprezzare, ai fini dell'indennizzo, il valore dei veicoli immatricolati da più di dieci anni, eventualmente sulla scorta di quanto praticato nel settore assicurativo, e di aggiornare l'importo del limite massimo del beneficio concedibile, eventualmente prevedendo meccanismi di automatica rivalutazione degli importi a scadenze prestabilite.

In prossimità della fine dell'anno 2009 è pervenuto il riscontro della Direzione Flora, Fauna, Caccia e Pesca, trasmesso per conoscenza anche al competente Assessore, con il quale era stato comunicato che, essendo stata favorevolmente valutata la proposta formulata, quanto prima sarebbe stata presentata alla Giunta regionale la revisione della citata regolamentazione, mediante l'introduzione di nuovi criteri di valutazione atti a quantificare un congruo indennizzo in relazione al valore dei veicoli e in considerazione dell'accrescimento del costo della vita.

Verificato che, nonostante la ritenuta accoglibilità della proposta da parte della competente Struttura, non erano stati adottati atti modificativi della disciplina vigente, il Difensore civico ha chiesto aggiornamento in merito all'eventuale recepimento della medesima.

La citata Struttura, dopo avere in un primo tempo comunicato che, pur ribadendo il proprio concordamento in ordine all'opportunità di rivedere la normativa con le finalità indicate, stava considerando, tenuto conto del forte impegno finanziario che ne sarebbe conseguito, altre soluzioni, a fronte dell'auspicio che la revisione della disciplina possa celermente intervenire, quali che siano gli strumenti in concreto individuati per renderla migliore, a fine agosto 2011 ha richiesto alla Direzione Attività economiche e Assicurazioni di valutare la possibilità di stipulare specifici contratti assicurativi.

Ad inizio luglio, trascorso un anno circa dall'ultima nota dell'Ente competente, il nuovo Difensore civico ha chiesto formalmente aggiornamenti alla citata Struttura. A dicembre 2012

Capitolo 2

è pervenuta per conoscenza una nota della Direzione Flora, Fauna, Caccia e Pesca, indirizzata al Presidente della Regione e al competente Assessore, nella quale la Struttura regionale precisava che *“al fine di uniformare il comportamento dell’Amministrazione regionale nell’erogazione di sovvenzioni economiche nell’ottica degli interventi di rimodulazione del bilancio per il rispetto del patto di stabilità, si ritiene opportuno diminuire la concessione di indennizzi in seguito a collisioni con animali selvatici di dieci punti percentuali dell’intensità massima di aiuto concesso, passando dal 75% al 65% del danno rilevato, modificando a tal fine la D.G.R. 1564/2001”*.

Nel contempo, la Struttura competente, significando *“che da diverso tempo i proprietari di veicoli incidentati in seguito a collisione con animali selvatici hanno evidenziato, anche per il tramite del Difensore civico, la necessità di adeguare l’importo degli indennizzi all’attuale costo della vita”* sottoponeva agli organi politici citati ulteriori modifiche ai criteri di concessione degli indennizzi in questione.

Questo Ufficio ha quindi ribadito di restare in attesa degli sviluppi concreti della questione in fieri.

Proposta di miglioramento amministrativo in materia di selezioni volte all’attribuzione di borse di studio per soggiorni all’estero di studenti valdostani indette da Onlus sovvenzionate dall’Ente pubblico – Si rinvia alla descrizione contenuta ne *I casi più significativi*, sezione relativa alla Regione autonoma Valle d’Aosta – Assessorato Istruzione e Cultura, casi nn. 162-163.

ENTI, ISTITUTI, AZIENDE, CONSORZI DIPENDENTI DALLA REGIONE E CONCESSIONARI DI PUBBLICI SERVIZI

UNIVERSITÀ DELLA VALLE D’AOSTA - UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D’AOSTE

Proposte di miglioramento normativo in materia di concorsi – accertamento della lingua francese presso l’Università della Valle d’Aosta - Université de la Vallée d’Aoste e l’Azienda U.S.L. Valle d’Aosta.

Ha chiesto l’intervento del Difensore civico una cittadina, iscritta a due concorsi indetti rispettivamente dall’Università della Valle d’Aosta - Université de la Vallée d’Aoste e dall’Azienda U.S.L. della Valle d’Aosta, riferendo di aver dovuto sostenere la prova preliminare di accertamento della lingua francese, pur avendo già effettuato lo stesso esame,

Capitolo 2

per tipologia di prove e per modalità di svolgimento, in occasione di una selezione indetta dall'Amministrazione regionale per analogo profilo professionale.

L'Ufficio, preso atto di quanto riferito dall'istante, appurato che, effettivamente, gli esami preliminari di accertamento della lingua francese si svolgono con la stessa tipologia di prove, sia scritte che orali, ha dunque invitato le Amministrazioni coinvolte a valutare l'opportunità di proporre una modifica legislativa volta a riconoscere la validità della prova di accertamento della conoscenza della lingua francese per i candidati che l'abbiano sostenuta con esito positivo in occasione di concorsi banditi da Enti del Comparto unico regionale.

Con nota scritta dei rispettivi Direttori generali, l'Università e l'Azienda U.S.L. hanno comunicato di aver già sottoposto la questione all'Amministrazione regionale, e che la stessa avrebbe provveduto al riconoscimento.

AZIENDA U.S.L. DELLA VALLE D'AOSTA

Proposta di miglioramento normativo in materia di concorsi – accertamento della lingua francese presso l'Agenzia U.S.L. della Valle d'Aosta – Si rinvia alla descrizione contenuta nella presente sezione relativa alle *Proposte di miglioramento normativo e amministrativo* concernente l'Università della Valle d'Aosta - Université de la Vallée d'Aoste.

COMUNI CONVENZIONATI**COMUNE DI AOSTA**

Proposta di miglioramento amministrativo in materia di Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani – Si rinvia alla descrizione contenuta ne *I casi più significativi*, sezione relativa al Comune di Aosta, caso n. 28.

COMUNI DI NUS E QUART

Proposta di miglioramento amministrativo in materia di mense scolastiche – Si rinvia alla descrizione contenuta ne *I casi più significativi*, sezione relativa al Comune di Nus, caso n. 287.

Capitolo 2**AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO**

Proposta di miglioramento amministrativo in materia di tempi di erogazione dell'indennità di disoccupazione – Si rinvia alla descrizione contenuta ne *I casi più significativi*, sezione relativa alle Amministrazioni periferiche dello Stato, casi nn. 210 e 214-229.

Capitolo 3**L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO
E LE ATTIVITÀ COMPLEMENTARI****1. Sede e orari di apertura al pubblico.**

Nessuna variazione è stata apportata all'orario di apertura al pubblico, che, secondo la programmazione introdotta dal mio predecessore dal primo luglio 2008, è stato ricevuto presso la sede del Difensore civico il martedì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, il mercoledì, dalle ore 15.00 alle ore 18.00, e il giovedì, durante l'arco dell'intera giornata, previo appuntamento, assicurando disponibilità – per motivate esigenze – anche in orari diversi, concordati direttamente con gli interessati.

Ai soggetti che presentano disabilità fisiche e motorie viene garantita la possibilità di incontro in altro luogo, in attesa che si compia il previsto trasferimento dell'Ufficio del Difensore civico in un edificio privo di barriere architettoniche.

2. Lo staff.

L'organico, composto dal 14 febbraio 2011 da quattro unità, di cui due coadiutori impiegati in compiti amministrativi e due istruttori amministrativi che si occupano dell'esame dei reclami, uno dei quali svolge un'attività lavorativa ridotta in quanto titolare di un'importante carica pubblica elettiva, non ha subito variazioni.

Nel corso del 2012 il Difensore civico non si è più avvalso di supporti consulenziali, nonostante un incremento di attività dell'ambito di competenza della difesa civica valdostana, per altro ampliata in ragione delle accresciute funzioni attribuite dalla richiamata legge regionale 1° agosto 2011, n. 19, che, novellando la legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico, ha conferito a questa figura anche le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

3. Le risorse strumentali.

Le dotazioni strumentali dell'Ufficio, già precedentemente adeguate in generale ai bisogni del servizio, sono migliorate sensibilmente a fine 2011 con l'ottimizzazione del programma informatico per la gestione dei procedimenti, che dovrà tuttavia essere ulteriormente implementato al fine di rendere possibile non solo monitorare l'andamento delle pratiche ma anche elaborare dati statistici.

Capitolo 3

Le risorse finanziarie originariamente iscritte a bilancio per le spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio del Difensore civico, ammontanti a euro 244.220, si sono rivelate ampiamente sufficienti, risultando al termine dell'esercizio impegni a valere sui corrispondenti dettagli paria a circa 70% della somma stanziata.

4. Le attività complementari.**4.1. Rapporti istituzionali, relazioni esterne e comunicazione.**

Questo Difensore civico ha partecipato con sistematicità alle riunioni del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano.

Ritenendo di dover attribuire particolare rilievo al rafforzamento della difesa civica sul territorio, depauperata a seguito della soppressione del Difensore civico comunale disposta con la legge finanziaria dello Stato per il 2010, ampiamente commentata nelle precedenti relazioni, il Coordinamento ha promosso a fine 2012 un'audizione con l'Ufficio di Presidenza della Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome che ha avuto per oggetto il rafforzamento del ruolo della Difesa civica, anche attraverso l'istituzione del Difensore civico nazionale, di cui come si è detto l'Italia è sprovvista. Le questioni illustrate saranno portate all'attenzione dei Presidenti dei Parlamenti regionali.

Pur nella consapevolezza della necessità di sensibilizzare le Istituzioni sull'opportunità di rivedere la legislazione alla luce delle garanzie previste dai documenti internazionali, il Coordinamento, con l'intento di migliorare comunque il funzionamento dell'Istituto in vigenza dell'attuale normativa, ha poi proseguito con gli incontri tematici, già avviati a fine 2011, tra Uffici di difesa civica ideati insieme all'Istituto italiano dell'Ombudsman (I.I.O.) – *partner* del quale è anche l'Università degli Studi di Padova – Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli – allo scopo di confrontare le esperienze nei diversi ambiti, con l'organizzazione, a giugno del seminario di studio *Problemi e prospettive della difesa civica in America Latina e in Europa*, e, a fine anno, del seminario *Le iniziative d'ufficio dei Difensori civici: partecipazione, educazione alla cittadinanza*.

Il primo di questi incontri, al quale hanno preso parte anche il Presidente dell'Istituto latino americano dell'Ombudsman e un rappresentante dell'Ufficio del Mediatore europeo, ha costituito l'occasione oltre che per confrontare la difesa civica europea con quella latino americana, per sottoscrivere un Accordo quadro di collaborazione tra il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, l'Istituto italiano dell'Ombudsman presso il Centro interdipartimentale sui diritti della persona e dei popoli dell'Università di Padova e l'Istituto latino americano dell'Ombudsman

Capitolo 3

– Defensor del Pueblo della Repubblica argentina (Allegato 6). Tale accordo stabilisce le modalità di collaborazione reciproca allo scopo di sviluppare programmi e progetti che contribuiscano a promuovere la tutela dei diritti umani, la cultura della pace nonché lo studio e la ricerca sull'Istituto della difesa civica.

Fra i temi di particolare rilievo trattati dal Coordinamento vi sono i casi di disservizio concernenti il trasporto pubblico ferroviario lamentati dai Comitati dei pendolari, in particolare lo scarso numero di convogli e/o la loro insufficiente composizione, il mancato rispetto degli orari, il modestissimo confort e l'inefficienza complessiva del materiale rotabile, l'insufficiente coordinamento tra il servizio locale e quello nazionale, che permetterebbe a quest'ultimo di supportare il primo nei casi di emergenza (ad esempio riservando ai pendolari, se necessario, l'uso di carrozze non prenotate nei treni “Intercity”). Il Coordinamento ha, quindi, deliberato di conferire mandato al proprio Presidente di illustrare agli Organi di governo il disagio sofferto dai cittadini pendolari.

Il Coordinamento si è anche occupato della “Sindrome di Sjögren”, patologia rara autoimmune, sistemica e degenerativa che colpisce le mucose dell'organismo, impegnando i singoli componenti a relazionare sullo stato dell'arte nella propria regione.

La partecipazione all'VIII° Seminario dei Difensori civici regionali degli Stati membri dell'Unione europea, aderenti alla “Rete europea dei difensori civici”, organizzato a Bruxelles nel mese di ottobre, su iniziativa del Mediatore europeo congiuntamente ai suoi omologhi del Belgio, paese ospitante, ossia il *Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles*, il *Médiateur de la Communauté germanophone* e il *Médiateur flamand*, si è dimostrata un'occasione particolarmente proficua non solo per confrontare l'esperienza del Difensore civico valdostano con quella di altri *Ombudsmen* e Mediatori e consolidare la collaborazione con i colleghi, ma anche per raccogliere importanti indicazioni in ordine alle concrete modalità con cui i Difensori civici possono rivolgersi al Mediatore europeo per proporre quesiti afferenti all'applicazione e all'interpretazione del diritto dell'Unione europea (U.E.).

Questi Seminari dei Difensori civici regionali, che hanno avuto avvio nel 1997 a Barcellona e si sono successivamente tenuti, con cadenza biennale, in alternanza con i Seminari dei Difensori civici nazionali, rispettivamente a Firenze nel 1999, a Bruxelles nel 2001, a Valencia nel 2003, a Londra nel 2006, a Berlino nel 2008 e a Innsbruck nel 2010, hanno il fine di favorire un confronto efficace tra gli *Ombudsmen* locali europei affinché attraverso lo scambio venga assicurata una sempre più efficace protezione dei diritti di cittadini e residenti nell'U.E.

Nel corso dell'incontro, cui hanno preso parte *Ombudsmen* e organismi similari appartenenti alla Rete europea nonché esperti del settore, sono state innanzitutto affrontate tematiche