

## RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA - ANNO 2012

---

***PIANO DI DISTRIBUZIONE***

---

*La Relazione del Difensore Civico Regionale va inviata annualmente, entro il 31 marzo, al Presidente ed ai membri del Consiglio Regionale (art. 8 L.R. 5 agosto 1986 n. 17).*

*Altrettanto per quanto riguarda i Presidenti della Repubblica, del Senato e della Camera dei Deputati (art. 16 della Legge 15 marzo 1997, n. 127, modificata dalla Legge 191/98).*

*Il testo della Relazione viene anche inviato al Presidente della Giunta Regionale, agli Assessori regionali, a tutti gli Enti derivati dalla Regione, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Aziende Ospedaliere.*

*La Relazione è altresì destinata alle Province, ai Comuni convenzionati.*

*Per quanto di interesse la Relazione è inviata alle Associazioni di volontariato che operano a tutela dei cittadini, dei consumatori e per prevenire eventuali situazioni di bisogno.*

RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA — ANNO 2012

---

**RINGRAZIAMENTI**

---

*Nell'atto di pubblicare questa mia seconda relazione annuale, come prescrive l'art. 8 L.R. 17/86, desidero ringraziare il Presidente Rosario Monteleone, il Segretario Generale dr. Pessina e la dott.ssa Serini per la cura e l'attenzione con cui hanno seguito il nostro lavoro*

*Un ringraziamento speciale ai miei validissimi collaboratori dr. Pincin, sig.ra Casaccia sig.ra Franciois, , sig.ra Cerroni sig. Teso, per la passione e la competenza che dedicano all'Ufficio di Difesa Civica*

*RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA - ANNO 2012*

---

***ORGANICO***

---

*Il personale che collabora con il Difensore Civico della Regione Liguria, al momento della stesura della presente Relazione, risulta così composto:*

<i>Dott. Avv. Luigi Pincin</i>	<i>Funzionario P.O.</i>
<i>Sig.ra Maria Luisa Casaccia</i>	<i>Funzionario P.O.</i>
<i>Sig.ra Maria Paola Franciois</i>	<i>Funzionario P.O.</i>
<i>Sig.ra Cerroni Loredana</i>	<i>Segreteria</i>
<i>Sig. Teso Mauro</i>	<i>Segreteria</i>

**RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012**

---

**CONSIDERAZIONI GENERALI**

---

L'art. 14 della Dichiarazione dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite 8 marzo 1999 sul diritto e la responsabilità degli individui, tesa a “*promuovere e proteggere le libertà fondamentali e i diritti umani universalmente riconosciuti*” recita che “*lo Stato deve assicurare e sostenere la creazione e lo sviluppo di ulteriori istituzioni nazionali indipendenti per la promozione e protezione dei diritti umani e delle libertà fondamentali in tutto il territorio sotto la sua giurisdizione, siano essi ombudsman, Difensori civici, Commissione sui diritti umani o qualsiasi altro tipo di istituzione nazionale*”.

Lo Stato Italiano ha ottemperato a tale risoluzione solo in modo parziale.

Se è vero infatti che l'aumento ed il perfezionamento delle regole di procedimento dell'attività amministrativa, la valorizzazione della giurisdizione come sede di difesa delle posizioni di interesse legittimo *ex artt. 24 e 113* della Costituzione e l'istituzione nel nostro paese di molte Autorità Indipendenti (alcune delle quali, peraltro, superflue!) hanno ristretto lo spazio di intervento del difensore civico, non vi è alcun dubbio che a quest'ultimo rimanga un campo di operatività assai ampio quando alla violazione dei principi di buona e corretta amministrazione il cittadino voglia reagire non con l'instaurazione di un contenzioso davanti ai giudici, sempre faticoso lungo e costoso, ma con il ricorso alla difesa civica, caratterizzata da una capacità di ascolto, persuasione, mediazione e sollecitazione, che ha il pregio di evitare la lite, di raggiungere rapidamente un risultato, di essere senza oneri (che non è un pregio di poco conto).

*RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012*

Basterebbe questa constatazione per richiedere con forza lo sviluppo ed il sostegno della difesa civica. E' chiaro che questa pretesa si rivela oggi difficile da realizzare. Qualunque governo del Paese non può che privilegiare i problemi del bilancio, del lavoro, della scuola, della ricerca. E tuttavia uno spazio di intervento sul tema può essere reclamato ad alta voce perché le leggi necessarie non comporterebbero molti contrasti di principio, perché sono imposte o suggerite da una normativa internazionale, né la loro attuazione concreta richiederebbe il ricorso a risorse economiche consistenti, apparendo sufficienti modeste strutture organizzative.

Si prenda come esempio significativo la mancata istituzione del Difensore Civico Nazionale. Documenti delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa hanno più volte invitato gli Stati a dotarsi di un Difensore Civico e l'Italia è stata oggetto di un espresso richiamo del Comitato per i diritti umani delle Nazioni Unite. Anche il Consiglio d'Europa è intervenuto, in tempi più recenti, segnalando le carenze dell'Italia per l'assenza del Difensore Civico Nazionale e di un sistema compiuto di difesa civica su tutto il territorio, la cui operatività contribuirebbe anche a deflazionare il ricorso alla Corte Europea dei diritti dell'uomo. Ed è significativo rimarcare che Unione Europea e Consiglio d'Europa, nel valutare i parametri di democraticità delle nazioni che intendono entrare a far parte delle due organizzazioni, richiedono che esse siano dotate di un proprio Difensore Civico Nazionale: l'Italia, che come noto è fra le Nazioni fondanti, ne è tuttora priva!

Eppure si tratta di una figura neutrale ed indipendente, garante della tutela della “*buona amministrazione*”, ossia di un interesse protetto dalla Costituzione e dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione.

**RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA - ANNO 2012**

Le carenze non finiscono qui. E' noto, come si è già illustrato nella Relazione dello scorso anno, che la *Legge finanziaria n. 191 del 2009* ha abolito la figura del Difensore Civico comunale, istituendo peraltro quella del Difensore Civico "territoriale", ossia della Provincia. E' conosciuto il travaglio, politico e costituzionale, che ha investito quest'ultimo ente, con progetti di totale cancellazione ed altri, concretizzatisi, di accorpamento. Una legge attuativa è allo studio, e nulla trapela sulla sorte da destinare al Difensore Civico territoriale. Alcune Province, tuttavia, come ad esempio Milano e Novara, lo hanno nominato. Non Genova, dove la situazione è complicata dall'avvenuto scioglimento del Consiglio Provinciale e dalla contestuale nomina di un Commissario Straordinario da parte del Presidente della Repubblica. E' lecito domandarsi se il nuovo organo sia legittimato alla designazione del Difensore Civico. La risposta dovrebbe essere positiva, atteso che al Commissario spettano, come testualmente recita il provvedimento di nomina, "*i poteri spettanti al Consiglio provinciale, alla Giunta ed al Presidente*". Poiché il prossimo termine di mandato del Difensore Civico comunale di Genova porrà il serio problema della complessiva strutturazione degli uffici di difesa civica nella provincia, sarà opportuno un intervento del Presidente del Consiglio Regionale presso il Commissario della Provincia perché si provveda alla creazione del nuovo ufficio, previsto dalla *legge 191/09*, ed alla nomina del suo titolare.

*RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012*

Per concludere l’ introduzione sui temi generali, appare opportuno ribadire in sintesi le carenze più rilevanti che denotano uno scarso livello di attenzione dello Stato Italiano su un tema, quello della Difesa Civica e quindi della difesa e tutela dei diritti fondamentali dell’uomo, che in quasi tutta Europa è invece oggetto di una accentuata sensibilità:

- la mancanza di una legge quadro nazionale; la omessa istituzione e nomina del Difensore Civico Nazionale (a differenza di quanto è fortunatamente accaduto per il Garante Nazionale dell’Infanzia e dell’Adolescenza);
- la mancanza del Difensore in alcune Regioni;
- l’incertezza su ruolo e nomina del Difensore Civico territoriale;
- l’assenza di regole su schemi di convenzione in tema fra Comuni e Regioni.

*RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012*

---

***ATTIVITÀ DELL'UFFICIO***

---

Nel 2012 l'attività dell'ufficio ha registrato un leggero incremento ed è stata caratterizzata dal perfezionamento e consolidamento di una metodica di lavoro che mi pare abbia avuto successo soprattutto per la grande professionalità e ancor più per la sensibilità di tutto il personale amministrativo (tre funzionari e due segretari). Questa metodica è basata soprattutto sull'attento ascolto delle istanze dei cittadini (in qualunque modo e con qualunque mezzo espresse, senza formalità alcuna) che conduce ad un risultato immediato: può essere una indicazione, un consiglio, l'apertura di una istruttoria, il pronto sollecito scritto ad una pubblica amministrazione, la convocazione di un esame congiunto, l'intervento personale del Difensore civico presso il responsabile dell'ufficio pubblico perché il problema sollevato dal cittadino abbia, quantomeno, una pronta risposta, la sollecitazione ad una applicazione in tempi brevi di una norma di legge o di un atto amministrativo esistente.

Tutto questo, e sono orgoglioso di affermarlo, senza il minimo taglio burocratico ed una attenzione esclusiva e partecipata alla vicenda umana che ci viene esposta; con il proposito, alto, perché no, di garantire prima di tutto i diritti del cittadino, poi di evitargli possibilmente un contenzioso giurisdizionale (dannoso anche per l'amministrazione), infine per assicurargli quantomeno una risposta, appagante anche se in ipotesi negativa.

Devo dire, ribadendo su questo punto, quanto ho già osservato lo scorso anno, che le risposte delle varie amministrazioni pubbliche interessate sono quasi sempre sollecite ed attente, e rare volte si risolvono in termini formali e

***RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012***

poco concludenti. Una sola volta non ho avuto risposta alla richiesta di un colloquio su un tema ben specificato (e peraltro, su quel tema, si è già avviata una soluzione).

Anche nell'espletamento del c.d. “esame congiunto” – strumento assai efficace previsto dalla legge regionale, che si è ritenuto proprio per questo di incrementare – il rappresentante del settore pubblico interessato ha sempre fornito un importante contributo di chiarezza conoscitiva e di mediazione, tanto che il risultato finale è stato il più delle volte positivo.

Con alcuni sindaci di Comuni della riviera o dell'entroterra, titolari di convenzioni con l'ufficio di difesa civica regionale, vi sono stati colloqui personali e diretti per la risoluzione di problemi di vario genere: la volontà di collaborare ed accettare la mediazione dell'organo tutorio è stata sempre manifestata e spesso seguita da iniziative positive e concrete. E anche questa è stata una forma di attività sperimentata con successo e quindi da perseguire in futuro.

Si è poi intensificato, e direi “specializzato”, soprattutto per merito di due funzionarie molto motivate e professionali, la sig.ra Franciois e la sig.ra Casaccia, il rapporto con due settori della pubblica amministrazione che, più degli altri, sono oggetto delle istanze pervenute all'ufficio: quello delle case popolari e quello della sanità. Per il primo, i contatti con i vertici, amministrativo e tecnico e legale, di ARTE sono frequenti ed improntati a rispetto reciproco e volontà di collaborare. Per il secondo, i buoni rapporti sono gestiti normalmente con i vertici delle ASL e gli Uffici Relazioni col Pubblico, pronti a fornire risposte adeguate, mentre più faticosi sono quelli diretti con le competenti strutture regionali. Dell'attività delle Commissioni Miste Conciliative si dirà separatamente.

*RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012*

Si è provveduto infine ad organizzare incontri con il Direttore generale dell'INPS e con il Direttore provinciale dell'INAIL con la specifica finalità di rafforzare i rapporti di collaborazione con tali Istituti e prevenire i problemi più ricorrenti.

Si è incrementata la prassi del “sopralluogo” per la verifica sul posto delle condizioni di fatto che hanno determinato la richiesta di un intervento della difesa civica e per rendere maggiormente efficace la mediazione e l'accordo: cito per tutti una fruttuosa trasferta a Portovenere con la collaborazione del dr.Pincin per dirimere un annoso contrasto tra gli uffici comunali ed un residente con disabilità e conseguente difficoltà ad accedere alla propria residenza decentrata ed un accesso sulle alteure di Quezzi (Genova) per la verifica delle condizioni di sicurezza di una via di collegamento con un gruppo di case, isolate ed abitate, che non ha peraltro condotto sinora ad una sistemazione soddisfacente della strada, peraltro gravata da una servitù militare.

Sulla metodica di lavoro, è stata inserita con frequenza maggiore che in passato la partecipazione del Difensore civico e dei suoi collaboratori a convegni, conferenze, tavoli di lavoro, incontri su temi sensibili, cercando, con minimo aggravio di spesa, un costante aggiornamento tecnico e culturale in campi, come ad esempio il diritto amministrativo, soggetto ad evoluzioni continue.

***RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA – ANNO 2012***

Segnalo, solo a titolo di esempio, la partecipazione (del dr. Pincin, funzionario dell’Ufficio) ad un Convegno ad Alessandria avente ad oggetto gli abusi sugli anziani ed al gruppo di lavoro regionale sulle Antidiscriminazioni razziali, quella (del sig. Teso, componente della segreteria) ad un corso di formazione NIRVA (Network Italiano per il Rimpatrio Volontario Assistito) a Rapallo, quella del Difensore civico alla Giornata Internazionale delle Persone Portatrici di Disabilità a Genova, con intervento richiesto, ed al Convegno della Associazione Italiana di Psicogeratria in Genova, con intervento programmato alla tavola rotonda finale. Partecipazioni, tutte, che hanno avuto principalmente lo scopo di illustrare l’istituto, spesso ignorato, della Difesa Civica ed il contenuto della sua attività a favore soprattutto dei meno abbienti.

E’ continuata naturalmente anche la partecipazione del Difensore civico ai lavori del Coordinamento Nazionale e della Conferenza dei Garanti per l’Infanzia.

*RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA - ANNO 2012*

---

***I CASI***

---

Come è consuetudine delle relazioni annuali si darà sinteticamente conto di alcuni fra i più rilevanti e significativi dei casi trattati.

Alcune contestazioni formulate dai cittadini nei confronti dell'ENEL, come contabilizzazione di consumi stimati e non verificati, conteggi privi di riferimenti normativi, mancata indicazione del responsabile del procedimento, mancata precisazione della tariffa in vigore hanno trovato soluzione o quantomeno un riscontro scritto e motivato di reiezione.

oo0oo

Una cittadina di una località di riviera la quale lamentava la pericolosità di una strettoia che costringeva gli automezzi più pesanti a sfiorare e qualche volta colpire e danneggiare l'angolo della sua casa ha ottenuto, dopo un sopralluogo organizzato dal Difensore civico con il competente Assessore della Provincia, l'installazione di adeguati cartelloni stradali ed uno specchio idonei a scongiurare pericoli.

oo0oo

Una cittadina straniera oggetto di maltrattamenti da parte del marito e madre di due figli in tenera età ha ottenuto per i buoni uffici del Difensore e per la sensibilità degli operatori della Questura un permesso di soggiorno in tempi più brevi del consueto che le hanno permesso di vivere in serenità.