

**ATTI PARLAMENTARI**

**XVII LEGISLATURA**

---

# **CAMERA DEI DEPUTATI**

---

**Doc. CXXVIII**

**n. 32**

## **R E L A Z I O N E**

### **SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE PIEMONTE**

**(Anno 2014)**

*(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)*

*Presentata dal difensore civico della regione Piemonte*

---

*Trasmessa alla Presidenza il 30 marzo 2015*

---

**VOLUME I**

PAGINA BIANCA

## RELAZIONE ANNUALE 2014

### INDICE/ELENCO DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

#### Volume I

PARTE I – INTRODUZIONE DEL DIFENSORE CIVICO E ANALISI STATISTICA DEGLI INTERVENTI .....	Pag.	1
<i>Preambolo</i> .....	»	3
I) Analisi degli interventi – Tabelle, statistiche e grafici. Commento alle tabelle statistiche: un rilevante incremento degli interventi +64,5 per cento .....	»	3
II) Prospettive della difesa civica quale risorsa necessaria sul territorio nell’attuale contesto .....	»	25
III) Strategia metodologia e contenuti tipici degli interventi rivolti a persone, imprese ed enti .....	»	28
IV) Gli strumenti: ADR e difesa civica .....	»	32
V) De Iure Condendo, un’occasione: l’ordine del giorno 9/02681/127 sulla Difesa civica, presentato dall’onorevole Bruno Tabacci nella seduta della Camera dei Deputati n. 325 del 4 novembre 2014, sul quale il Governo, nella seduta della Camera dei Deputati n. 325 del 5 novembre 2014, ha espresso parere favorevole .....	»	34
VI) Questo il tema e l’interrogativo dell’anno (e, temiamo negli anni che verranno: quale welfare per il futuro a protezione delle persone più deboli? .....	»	43
<i>Diario, News e Newsletter</i> .....	»	50
<i>La News dell’ultima ora</i> Il TAR del Lazio dà ragione alle persone con disabilità accogliendo parzialmente due ricorsi contro il D.P.C.M. 159/2013 e cioè il regolamento concernente la revisione di modalità di determinazione e i campi di applicazione dell’Indice Socio-Economico Equivalente ISEE sentenze TAR 2458/2015 e 2459/2015 .....	»	50
Seminari, convegni e incontri con i cittadini e progetti .....	»	90
Pubblicazioni .....	»	91
Convenzioni e protocolli .....	»	91

## Volume II

PARTE II — APPROFONDIMENTI, METODOLOGIE, CONTENUTI E FINALITÀ DELLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2014 .....	Pag.	93
A) Sanità e Assistenza, tutela dei Diritti Fondamentali, condizione delle persone con disabilità .....	»	95
A.1) Diritto alla salute, non autosufficienza e continuità terapeutici .....	»	95
1) Riconoscimento del diritto alla salute e alle cure delle persone in condizione di non autosufficienza, nella garanzia della continuità assistenziale: diritti esigibili? .....	»	96
2) I dati dell'11° Rapporto Annuale AIOP — Associazione Italiana Ospedalità Privata — « Ospedali & Salute 2013 » .....	»	97
3) Tutela del diritto alla salute e vincoli di bilancio ...	»	99
• Il grido di allarme della Corte dei Conti .....	»	100
• L'attività della Corte Costituzionale .....	»	103
4) Profili di responsabilità e soggetti interessati, tutela giurisdizionale dei cittadini: responsabilità non eludibili che comportano più in generale una responsabilità diretta di chi organizza le strutture .....	»	105
• Titolo della responsabilità: il « contatto sociale » ..	»	106
• Il principio di tutela del legittimo affidamento del cittadino e il dovere di trasparenza e di corretta e tempestiva comunicazione, ai fini della concreta presa in carico .....	»	109
• Rilevanza della Convenzione dei diritti dell'uomo per la disciplina dell'azione amministrativa: diritti e obbligazioni civili esigibili e tutela in sede giurisdizionale: la connessione tra buona amministrazione e godimento dei diritti attraverso la partecipazione all'attività decisionale che genera prestazioni esigibili .....	»	110
5) Accesso civico e obblighi di trasparenza .....	»	111
6) Dal punto di vista del cittadino: le problematiche segnalate al Difensore civico .....	»	112
7) Modi e finalità degli interventi del Difensore civico in materia socio-sanitaria .....	»	113

8) Metodologie e contenuti di interventi svolti dal Difensore civico, come sopra orientati e finalizzati .....	Pag. 115
9) Aggiornamenti 2015 .....	» 185
• Il problema del sovraffollamento dei Pronto Soccorso negli ospedali della Regione Piemonte: le soluzioni prospettate dalla Fondazione Promozione Sociale <i>onlus</i> .....	» 185
• 6 febbraio 2015 – Liste d’attesa e diritti fondamentali: una preoccupante sentenza del Consiglio di Stato .....	» 186
• Dalle parole ai fatti: un caso emblematico sul funzionamento in concreto del sistema di « presa in carico » di anziani malati cronici non autosufficienti (in specie, affetti da Alzheimer) e di « liste di attesa » per accedere a prestazioni socio-sanitarie .....	» 194
10) Contributi del Difensore civico .....	» 195
• Contributo del Difensore civico al « libro inchiesta » di Maria Grazia Breda, Andrea Cittaglia « Non è sufficiente ! » .....	» 195
• Osservazioni del Difensore civico su fondo non autosufficienti .....	» 195
11) Un caso di mediazione svolta dal Difensore civico: contributo del Prof. Mariano Protto docente di Diritto Amministrativo dell’Università di Torino su un caso di Mediazione gestito dall’Ufficio del Difensore civico tra Casa di cura accreditata e Regione Piemonte .....	» 202
A.2) Tutela antidiscriminatoria .....	» 205
1) Il diritto al lavoro delle persone e, in particolare riferimento alle persone con disabilità .....	» 205
1.2) La disabilità psichica .....	» 210
1.3) La Riorganizzazione dei Centri per l’impiego ..	» 213
1.4) Interventi del Difensore civico per garantire il diritto al lavoro e ad una esistenza dignitosa delle persone conseguenti alla sentenza del 4 luglio 2013 della Corte di Giustizia dell’Unione europea C-312/11 (Commissione europea contro Repubblica italiana) di condanna della Repubblica italiana per non avere imposto a far tempo da Direttiva europea antidiscriminatoria del 2000 a tutti i datori di lavoro, pubblici e privati, soluzioni ragionevoli applicabili a tutte le persone con disabilità, al fine di garantire il concreto accesso al lavoro in condizioni di parità di trattamento .....	» 216

<ul style="list-style-type: none"> <li>• nei confronti dell'Authority dei Trasporti con riferimento alla normativa sul collocamento mirato .....</li> </ul>	Pag. 222
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nei confronti del Comune di Torino per il rispetto delle norme sul collocamento di centralinisti ciechi e di persone con disabilità nei confronti della Regione Piemonte per ripristino del servizio di consulenza psicologica .....</li> </ul>	» 229
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nei confronti della Regione Piemonte per il ripristino del servizio di consultazione psicologica .....</li> </ul>	» 238
2) Gli interventi del Difensore civico per garantire il diritto all'autonomia delle persone con disabilità ....	» 245
<ul style="list-style-type: none"> <li>• rilascio contrassegno europeo .....</li> </ul>	» 245
<ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio di assistenza alla comunicazione per bambini non udenti .....</li> </ul>	» 264
<ul style="list-style-type: none"> <li>• interventi da attuare in ambito scolastico per alunni con D.S.A. (Disturbi Specifici di Apprendimento) .</li> </ul>	» 269
<ul style="list-style-type: none"> <li>• diritto al sostegno scolastico e nomine insegnanti di sostegno .....</li> </ul>	» 277
3) Intervento del Difensore civico a seguito della mancata attivazione di sezioni di scuola primaria derivante dall'esistenza di scuola paritaria operante nello stesso plesso (la questione della scuola materna di Bibiana) con riferimento alla Deliberazione del Consiglio regionale del Piemonte n. 252-33474 del 29 ottobre 2013 .....	» 280
4) Intervento del Difensore civico sulla questione relativa all'obiezione di coscienza del personale medico in Italia nei casi di interruzione di gravidanza che non garantisce alle donne l'accesso ai relativi trattamenti .....	» 290
5) La violenza contro le donne e femminicidio – Contributo del Difensore civico .....	» 295
6) Articolo su Bollettino n. 22 del mediatore europeo .	» 306
7) Minorenni e loro famiglie: il Protocollo di intesa con il Tribunale per i minorenni del Piemonte e della Valle d'Aosta .....	» 309
8) Tutela antidiscriminatoria: l'adesione del Difensore civico a progetti dell'Università di Torino e del Centro Frantz Fanon .....	» 312

9) Tutela antidiscriminatoria: il Difensore civico e il Centro regionale antidiscriminazione .....	Pag. 312
B) Diritti di partecipazione e trasparenza .....	» 313
B.1) Il diritto di accesso agli atti .....	» 313
1) Intervento del Difensore civico regionale in merito a richiesta di riesame proposto da rappresentante legale di una S.p.A., a seguito di diniego di accesso a documentazione amministrativa concernente atti e documenti inerenti il procedimento di affidamento di reperibilità utenze telefoniche ospedaliere all'interno di elenchi telefonici per l'anno 2014 .....	» 313
2) Intervento del Difensore civico regionale in merito ad accesso ai documenti amministrativi da parte di consigliere comunale .....	» 318
3) Intervento del Difensore civico regionale in merito a richiesta di riesame proposto da titolare di azienda agricola, a seguito di diniego di accesso da parte di amministrazione comunale a informazioni e dati non contenuti in documenti amministrativi .....	» 322
4) Orientamenti interpretativi e applicativi in ordine alla legge regionale del Piemonte n. 14 del 14 ottobre 2014 recante « Norme sul procedimento amministrativo e disposizioni in materia di semplificazione » .....	» 326
B.2) Diritti di partecipazione e trasparenza .....	» 346
1) Acqua come bene comune: il problema delle bollette a conguaglio emesse da SMAT per il « periodo di regolamentazione » 2008-2011 .....	» 346
2) Patrimoni degli Enti Assistenziali (I.P.A.B., E.C.A., etc.) trasferiti al Comune di Torino – vincolo di destinazione dei beni o delle relative rendite a finalità socio-assistenziali .....	» 388
3) Indagine del Mediatore europeo per garantire maggiore trasparenza su TTIP (Trattative del Partenariato transatlantico su commercio e investimenti) .....	» 400
4) Intervento del Mediatore europeo: la banca centrale europea pubblica la « famosa » lettera del Presidente della Banca centrale europea Trichet .....	» 401
B.3) Richieste di nomine di commissario <i>ad acta</i> .....	» 402
1) Attività svolta a seguito di richiesta pervenuta dai competenti uffici di Prefettura di intervenire, nell'esercizio dei poteri sostitutivi affidati al Difensore civico regionale ex art. 136 del decreto legislativo n. 267/2000 (Testo Unico Enti Locali), per la nomina di commissari <i>ad acta</i> per la copertura di sedi di Segreterie comunali vacanti .....	» 402

C) L'attività di Mediazione Istituzionale del Difensore civico con particolare riferimento ai gestori e concessionari di pubblici servizi ovvero di servizi di pubblica utilità .....	Pag. 404
1) La Guida per il cittadino .....	» 404
2) Servizi di elettricità, luce, gas e Difesa civica .....	» 404
3) La vicenda della Robin Hood Tax e del divieto di traslazione di imposta .....	» 416
D) Ambiente e territorio .....	» 419
1) Tutto ciò che le Amministrazioni devono ancora fare ...	» 419
a) Inquinamento dell'aria, da polveri nocive e smog ed effetti dannosi del traffico veicolare, problema di ognuno di noi: il bisogno dei cittadini di riappropriarsi del diritto alla salute .....	» 419
b) Inquinamento elettromagnetico e il caso esemplare di Via Centallo: confusione e « scambi » di ruoli e competenze .....	» 429
c) Inquinamento acustico: il recepimento delle direttive nn. 2002/49/Ce, 2000/14/Ce e 2006/123/Ce e del regolamento (Ce) n. 765/2008 da parte dello Stato italiano e l'attuazione da parte delle Amministrazioni con la regola della invarianza finanziaria .....	» 447
2) Città di Torino: pedonalizzazione di Via Roma/Piazza Castello e il caso della eliminazione dei parcheggi utilizzati dal personale della Prefettura di Torino ..	» 449
E) Difesa civica e Agenzia Territoriale per la Casa della Provincia di Torino .....	» 452
1) Avviata l'attività di collaborazione con l'Agenzia Territoriale per la Casa di Torino a seguito del Protocollo di intesa siglato il 4 dicembre 2013 per « Regolazione del servizio di Difesa civica regionale » con riguardo alla disciplina dei rapporti tra l'ATC e l'Ufficio del Difensore civico regionale .....	» 452
2) Problematiche e interventi .....	» 454
F) Accertamenti/riscossione in ambiti fiscale e previdenziale: interventi diretti alla semplificazione e all'efficienza .....	» 456
1) « Mini-IMU » (articolo 1, comma 5, decreto-legge 30 novembre 2013, n. 133), modalità di esazione nuovo intervento per la semplificazione del Difensore civico del Piemonte .....	» 456
2) Tasse sulla casa: moduli precompilati .....	» 461

G) Trasporto locale .....	Pag. 468
1) Strumenti di reclamo e risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di servizi ferroviari ....	» 468
2) Criticità evidenziate: soppressione linee ferroviarie e rigidità del sistema ferroviario metropolitano regio- nale .....	» 472

PAGINA BIANCA

**Relazione al Consiglio regionale del Piemonte sugli accertamenti  
espletati, sui risultati di essi e sui rimedi organizzativi e normativi di  
cui si intende segnalare la necessità**

(art. 8 della legge regionale 9 dicembre 1981, n. 50)

La presente Relazione è stata realizzata dal Difensore Civico regionale Avv. Antonio Caputo, con la collaborazione e l'apporto di Marco Audino, Emanuela Borzi, Angelo Cappella, Gerarda Daquino, Antonio De Lucia, Silvia Marengo, Flavio Mazzucco, Paolo Reynaud, Annarina Viscardi.

La Relazione annuale è pubblicata sul sito del Difensore civico regionale all'indirizzo:  
<http://www.cr.piemonte.it/cms/organismi/difensore-civico.html>

La normativa di riferimento è reperibile sul sito del Difensore civico regionale all'indirizzo:  
<http://www.cr.piemonte.it/cms/organismi/difensore-civico/il-difensore-civico/item/129-difensore-civico-il-difensore-civico-competenze.html>

La Relazione viene inviata ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati  
(art. 16 della Legge 15 maggio 1997, n. 127)

PAGINA BIANCA